


POHJOIS-KARJALAN AMMATTIKORKEAKOULU
Matkailun koulutusohjelma

Laura Mustonen

TAUSTASELVITYS SÄRKISELÄN LEIRINTÄALUEEN
TOIMINNAN KEHITTÄMISEKSI

Opinnäytetyö
Kesäkuu 2011

 <p>POHJOIS-KARJALAN AMMATTIKORKEAKOULU</p>	<p>OPINNÄYTETYÖ Kesäkuu 2011 Matkailun koulutusohjelma</p> <p>Länsikatu 15 80110 JOENSUU p. 013 267 7110</p>
<p>Tekijä Laura Mustonen</p>	
<p>Nimeke Taustaselvitys Särkiselän leirintäalueen toiminnan kehittämiseksi</p> <p>Toimeksiantaja Outokummun kaupunki / Ulla-Riitta Moilanen</p>	
<p>Tiivistelmä Opinnäytetyön aiheena oli tehdä taustaselvitys Särkiselän leirintäalueen toiminnan kehittämiseksi sähköpostihaastattelun, kyselyn ja tarjonta-analyysin keinoin. Sähköpostihaastattelu kohdistettiin Särkiselän leirintäalueen kesän 2010 yrittäjälle sekä kysely kesällä 2009 tai 2010 Särkiselän leirintäalueella majoittuneille asiakkaille. Tarjonta-analyysissä kartoitettiin kilpailevien Pohjois-Karjalassa sijaitsevien leirintämatkailuyritysten palvelutarjontaa ja markkinointia.</p> <p>Särkiselkä on perinteinen, rauhallinen ja luonnonkaunis leirintäalue. Leirintäalueelle on muodostunut kanta-asiakaskunta, mutta asiakkaita kaivataan lisää. Taustaselvityksessä kartoitettiin leirintäalueen tärkeimpiä kehittämiskohteita sen vetovoimaisuuden lisäämiseksi. Teoriaosuudessa esiteltiin työn keskeisimpiä käsitteitä, Särkiselän leirintäaluetta, Outokummun kaupunkia sekä leirintämatkailun historiaa, nykyhetkeä ja tulevaisuutta Suomessa.</p> <p>Opinnäytetyön tuloksena saadut tärkeimmät kehittämiskohteet Särkiselän leirintäalueella ovat huoltorakennuksen kunnostus ja markkinoinnin lisääminen. Myös aktiviteetteja kaivattiin lisää. Asiakkaat ovat olleet yleisesti ottaen tyytyväisiä leirintäalueen uimarantaan, saunaan ja asiakaspalveluun. Kyselyn tuloksista saatiin hyviä suuntaviivoja leirintäalueen tulevaisuuden suunnittelulle. Myös alueella toimineen yrittäjän näkemykset on syytä ottaa huomioon leirintäalueen kehittämisesä. Tarjonta-analyysi auttoi ymmärtämään etenkin ajantasaisten ja selkeiden internetsivujen tärkeyttä yrityksen markkinoinnissa. Särkiselän leirintäalueella on tarkoitus toteuttaa lähi-tulevaisuudessa laajoja kehittämishankkeita, joita varten tämä taustaselvitys tehtiin.</p>	
<p>Kieli suomi</p>	<p>Sivuja 50 Liitteet 2 Liitesivumäärä 5</p>
<p>Asiasanat asiakastyytyväisyys, leirintäalue, leirintämatkailu</p>	

 <p>NORTH KARELIA UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES</p>	<p>THESIS June 2011 Degree Programme in Tourism Länsikatu 15 FIN 80110 JOENSUU FINLAND Tel. +358 13 267 7110</p>
<p>Author Laura Mustonen</p>	
<p>Title Background Research for Developing Särkiselkä Camping Activities</p> <p>Commissioned by Outokumpu Municipality / Ulla-Riitta Moilanen</p>	
<p>Abstract</p> <p>The purpose of this thesis was to carry out background research for the Särkiselkä Camping area and holiday centre to improve and develop further their activities by means of an email interview, surveys and supply analyses. The entrepreneur of the Särkiselkä Camping area was interviewed via email in the summer of 2010, and questionnaires were sent to customers who visited the Särkiselkä Camping in the summer of 2009 or 2010. In the supply analysis the services and marketing methods of the camping areas in North Karelia were examined.</p> <p>Särkiselkä is a traditional, peaceful and scenic camping area. Many customers visit the Särkiselkä Camping regularly but still more customers would be needed to increase its profitability. The study surveyed most important objectives for development in the Särkiselkä Camping. The knowledge base of this thesis deals with camping in general, customer satisfaction, experience, the Särkiselkä Camping area, the Outokumpu Municipality, and with past, present and future of camping in Finland.</p> <p>The results showed that the most important objectives for development in the Särkiselkä Camping would be sanitary facilities and marketing. In addition, more activities would be needed. The customers have been quite satisfied with customer service as well as the beach and sauna facilities. The results of the survey provided measures of further development. The Särkiselkä Camping entrepreneur's opinions also play an important role. The results of the supply analysis showed that the importance of updating websites cannot be too much emphasised. Large development projects will be carried out in the Särkiselkä Camping in the near future based on the results of this thesis.</p>	
<p>Language Finnish</p>	<p>Pages 50 Appendices 2 Pages of Appendices 5</p>
<p>Keywords customer satisfaction, campsite, camping</p>	

Sisältö

Tiivistelmä

Abstract

1	Johdanto	5
2	Keskeiset käsitteet ja tietoperusta	6
2.1	Leirintäalue	6
2.2	Asiakastyytyväisyys	6
2.3	Elämys	7
2.4	Leirintämatkailuun liittyviä tutkimuksia	9
2.5	Särkiselän leirintäalue	11
2.6	Outokummun kaupunki matkailijan silmin	12
3	Leirintämatkailu Suomessa	13
3.1	Leirintäalueiden historiasta nykyaikaan	13
3.2	Leirintäalueiden tasoluokitus	15
3.3	Leirintämatkailun tulevaisuuden näkymät Suomessa	17
3.4	SFC-alueet	18
3.5	Karavaanareiden keskustelupalstat internetissä	19
4	Tutkimusmenetelmät	21
4.1	Kysely	21
4.2	Teemahaastattelu vaihtui sähköpostihaastatteluksi	22
4.3	Tarjonta-analyysi	23
5	Kyselyn tulokset ja päätelmät	27
5.1	Kyselyn vastaukset	27
5.2	Kyselyn vastauksista tehdyt päätelmät	32
6	Sähköpostihaastattelu	33
7	Omat ehdotukseni Särkiselän leirintäalueen kehittämiseksi	36
8	Luotettavuus ja eettisyys	38
9	Pohdinta	39
	Lähteet	43

Liitteet

Liite 1	Asiakastutkimus Outokummun Särkiselän leirintäalueen asiakkaista
Liite 2	Sähköpostihaastattelu Särkiselän leirintäalueen yrittäjälle

1 Johdanto

Ekologisen matkailun suosion kasvaessa myös leirintämatkailun tulevaisuus näyttää valoisalta. Vaikka leirintäalueiden asiakaskunta on pitkälti keski-ikäistä, myös nuoret ovat löytäneet leirintäalueille. Vetovoimaisuuttaan lisätäkseen monet iäkkäät ja perinteiset leirintäalueet kaipaavat kunnostusta, niin myös Outokummun Särkiselän leirintäalue. Opinnäytetyöni aiheena on tehdä taustaselvitys Särkiselän leirintäalueen toiminnan kehittämiseksi. Työni toimeksiantaja on Outokummun kaupunki ja toimeksiantajan edustajana toimi Outokummun kaupungin matkailun kehittämispäällikkö Ulla-Riitta Moilanen.

Opinnäytetyöni tavoitteena oli selvittää Särkiselän leirintäalueen keskeisimmät kehittämiskohteet, jotta alueelle saataisiin lisää maksavia asiakkaita. Tutkimusmenetelminä käytin kyselyä, sähköpostihaastattelua ja tarjonta-analyysia. Opinnäytetyöni pohjalta Särkiselän leirintäalueella toteutetaan lähitulevaisuudessa laajoja kehittämishankkeita, jotka sisältävät muun muassa uuden markkinointisuunnitelman ja toimintakonseptin. Särkiselän alue on kaiken kaikkiaan suhteellisen laaja, joten aiheeni on rajattu käsittämään leirintäalue palveluineen sekä läheiset luonto- ja ohjelmapalvelut. Kuvassa 1 on Särkiselän opastustaulu, jossa on kuvattu leirintäalue, mökkimajoitus ja uintipaikka.



Kuva 1. Särkiselän opastustaulu. (Kuva: Laura Mustonen.)

Olen tyytyväinen, että onnistuin saamaan näin mielenkiintoisen ja haastavan opinnäytetyön aiheen. Minulla on omakohtaista kokemusta leirintäalueella yöpymisestä ja työskentelystä, joten leirintäalueisiin liittyy myös henkilökohtaisia muistoja vuosien varrelta.

2 Keskeiset käsitteet ja tietoperusta

2.1 Leirintäalue

Opinnäytetyöni yksi tärkeimmistä käsitteistä on leirintäalue. Vuonna 1995 uudistuneessa ulkoilulaissa (Ulkoilulaki, 18. §) leirintäalueella tarkoitetaan aluetta, jolla majoitutaan tilapäisesti ja yleensä vapaa-aikana leirintämökkiin, teltaan, matkailuperävaunuun tai matkailuajoneuvoon. Alueella tulee olla vähintään 25 leirintämökkiä tai teltalle tai matkailuajoneuvolle varattua paikkaa. Alue, jolla on vähintään 10 leirintämökkiä, on kuitenkin aina leirintäalue. Leirintämökki on pienehkö, yhdelle ruokakunnalle tai pienryhmälle tarkoitettu rakennus.

Leirintäalueet ovat tavallisesti monialaisia palveluyrityksiä. Kolme neljästä leirintäalueesta tarjoaa majoituspalveluiden lisäksi ravintolapalveluita. Yksi kolmasosa toimii myös vähittäiskaupan alalla, yleensä tällä tarkoitetaan elintarvikekioskia. Yli kolmasosa leirintäalueista tarjoaa myös ohjelmapalveluita. (Ympäristöministeriö 2003, 7.)

Liikevaihtonsa puolesta leirintämatkailuyritykset ovat hyvin erikokoisia, muutamista sadoista euroista miljooniin euroihin. Leirintäalueiden liikevaihto on keskimäärin 129 800 euroa (mediaani 62 900 euroa) vuodessa. Keskimäärin noin puolet liikevaihdosta syntyy majoitustoiminnasta. Ravitsemisala kattaa noin 22 prosenttia, ohjelmapalvelut 12 prosenttia, vähittäiskauppa 5 prosenttia ja muu toiminta 6 prosenttia kokonaisliikevaihdosta. (Ympäristöministeriö 2003, 7.)

2.2 Asiakastyytyväisyys

Asiakas käyttää palvelua, koska hän haluaa tyydyttää jonkin tarpeen. Palvelua käytettyään asiakas on joko tyytyväinen tai tyytymätön. (Ylikoski 2001, 149–152.) Tyytyväiset asiakkaat ovat yritykselle elinehto. On tutkittu, että tyytyväinen asiakas kertoo keskimäärin kolmelle ja tyytymätön jopa 11 ihmiselle palvelukokemuksestaan. Asiakkaiden tekemä markkinointi on yritykselle edullista, ja tuttavien suosittelua pidetään usein luo-

tettavampana kuin mainosta. (Korkeamäki, Lindström, Ryhänen, Saukkonen & Selinheimo 2002, 101.)

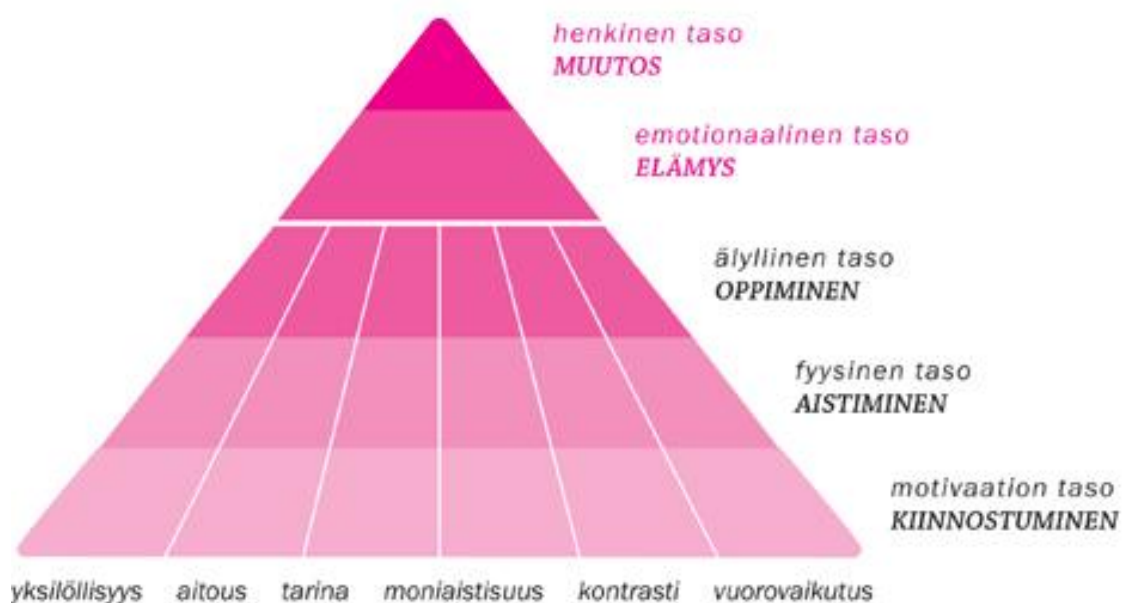
Asiakastyytyväisyys muodostuu asiakkaan odotusten ja kokemusten tuloksena. Kun koettu laatu suhteutetaan palvelun hankkimisen panostukseen, saadaan tulokseksi asiakkaan kokema arvo. Kun asiakas kokee saaneensa panostuksilleen positiivista arvoa, voidaan olettaa, että asiakas on tyytyväinen. (Komppula & Boxberg 2002, 63.) Asiakkaat muuttuvat koko ajan valistuneemmiksi ja vaativammiksi. He haluavat lisätä mukavuutta sekä vähentää ongelmia ja lisäkustannuksia. He etsivät siis entistä parempaa arvoa. Globaali kilpailu ja tietotekninen kehitys lisäävät yritysten mahdollisuuksia luoda uusia palveluja aiempaa helpommin. (Grönroos 2007, 11.)

Leirintäalueella asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat muun muassa vastaanoton asiakaspalvelun taso, palvelutarjonta alueella sekä leirintäalueen siisteys, viihtyisyys, luonnonläheisyys, hinta-laatu-suhde ja sijainti. Koska näin monet asiat voivat tehdä asiakkaan tyytyväiseksi tai tyytymättömäksi, on selvitettävä, mitkä tekijät juuri kyseisen organisaation kohdalla ovat asiakkaalle kaikkein tärkeimpiä tyytyväisyyden muodostumisessa. Usein näistä tekijöistä käytetään termiä kriittiset tekijät. Palvelun epäonnistuminen kriittisissä tekijöissä johtaa asiakkaan tyytymättömyyteen. (Ylikoski 2001, 158.) Oman kokemuksen ja Caravan-lehden 1/2011 teettämän tutkimuksen mukaan leirintäalueiden kriittiset tekijät ovat siisteys, ystävällinen asiakaspalvelu ja virkistyspalvelut (Rättyä 2011, 60). Joitakin vähäpätöisempiä asioita voidaan katsoa läpi sormien, mutta nämä tekijät ovat kulmakivet asiakastyytyväisyyden muodostumisessa.

2.3 Elämys

Elämyksellä tarkoitetaan kokemusta tai tapahtumaa, joka tekee voimakkaan vaikutuksen. Elämys liittyy pääsääntöisesti positiivisiin kokemuksiin ja se on emotionaalisesti rakentunut. Elämys on aina subjektiivinen, tunnesidonnainen ja ainutkertainen. Ikimuistoiset tunnekokemukset voivat olla yksittäisiä ja lyhyitä tai pitkään jatkuvia kokonaisuuksia, kuten esimerkiksi matkailuelämys. (Komppula & Boxberg 2002, 26–28.)

Elämyksellisyys kriteerejä ovat yksilöllisyys, aitous, tarina, moniaistisuus, kontrasti ja vuorovaikutus (ks. kuvio 1). Yksilöllisyydellä tarkoitetaan elämyksen ainutlaatuisuutta ja jokaisen omakohtaista osallistumista. Yksilöllisyys näkyy asiakaslähtöisyytenä, joustavuutena ja mahdollisuutena mukauttaa tuote jokaiselle asiakkaalle sopivaksi. Aitousella viitataan tuotteen uskottavuuteen. Tuotteen tulee perustua tekijöidensä kulttuuriin ja elämäntapaan ilman, että se loukkaa etnisiä tai muita kulttuuriyhteisöjä. Kulttuurisesti kestävä tuote ei myöskään pyri hyötymään paikallisen identiteetin kustannuksella. Tarina on syy sille, miksi juuri kyseiset asiakkaat ovat valinneet kyseisen tuotteen. Uskottava ja aito tarina antaa tuotteelle ja kokemukselle sosiaalisen merkityksen ja sisällön sekä asiakkaalle syyn kokea kyseinen tuote. Tuotteen tarinan tulisi olla tarkkaan suunniteltu kohdeyleisön tarpeet huomioon ottaen, näin juonenkäänteiden vaikuttavuus varmistetaan mahdollisimman hyvin. Tarinan ja johdonmukaisen teemoittelun on oltava läsnä kaikissa tuotteen kokemisen vaiheissa. Moniaistisuudella tarkoitetaan elämyksen käyttökokemusta, tuoksua, makuja ja kosketusta. Aistiärsykkeet tukevat tuotteen mukaansa tempaavuutta. Kontrastilla viitataan arjesta irtautumiseen ja vapauden tunteeseen. Tuotteen on oltava erilainen asiakkaan arkeen nähden. Kontrastia tuotettaessa on otettava huomioon asiakkaan kansallisuus ja kulttuuri, sillä kaikille ihmisille eksoottisuus ei merkitse samaa asiaa. Vuorovaikutus tarkoittaa onnistunutta kommunikaatiota oppaan ja/tai toisen asiakkaan välillä sekä tuotteen ja tuottajan välillä. Vuorovaikutukseen liittyy olennaisesti yhteisöllisyyden tunne, vaikka elämyksen voi kokea yksinkin. (Tarssanen 2009, 12–14.)



Kuvio 1. Elämyskolmio. (Tarssanen & Kylänen 2005.)

Kokemuksen tasot jaetaan elämyskolmiossa esitetyllä tavalla motivaation tasoon, fyysiseen tasoon, älylliseen tasoon sekä ylimpänä emotionaaliseen ja henkiseen tasoon. Motivaation tasolla viitataan median moniaistiseen ja elämykselliseen markkinointitapaan, kykyyn luoda asiakkaalle oikea ennakkokäsitys ja saada asiakas kiinnostumaan tuotteesta. Fyysisellä tasolla asiakas kokee ja tiedostaa tuotteen aistiensa avulla. Fyysisellä tasolla hyvä tuote takaa miellyttävän ja turvallisen kokemuksen pois lukien extreme-elämykset, joihin kuuluu olennaisesti loukkaantumisen tai kuolemanvaara. Älyllinen taso tarkoittaa aistitun prosessointia, odotusten täyttämistä, toimimista, kokemista ja uuden oppimista. Älyllisellä tasolla päätämme, olemmeko tyytyväisiä kokemaamme vai emme. Älyllisellä tasolla hyvä tuote tarjoaa asiakkaalle oppimis- tai harjaantumiskokemuksen. Vasta emotionaalisella tasolla syntyy ikimuistoinen tunnekokemus eli elämys, joka on riippuvainen kaikista edellisistä tasoista. Jos tuotteessa on tähän asti otettu hyvin huomioon kaikki elämyksen mahdollistavat peruselementit, on hyvin todennäköistä, että asiakas kokee elämyksen. Elämyksen jälkeen henkisellä tasolla tapahtuu muutos olotilassa, mielentilassa tai elämäntavassa. Tällöin yksilö kokee muuttuneensa tai kehittyneensä ihmisenä tai omaksuneensa jotain uutta. (Tarssanen 2009, 15–16.)

Itse olen kokenut elämyksiä etenkin ulkomaanmatkoillani. Parhaiten mieleeni ovat jääneet uudet ja jännittävät kokemukset, joihin on vahvasti liittynyt tunne itseni voittamisesta. Esimerkkeinä mainittakoon turisteille suunnattu sukellusveneajelu Kyproksella, laitesukeltaminen Kreetalla ja riippuliitäminen niin ikään Kyproksella. Vesi on minulle jollain tapaa pelottava ja vieras elementti ja toisaalta riippuliitämiseen liittyi korkean paikan kammoni voittaminen. Koin kaikki nämä elämykset turvallisiksi, koska alan ammattilaiset olivat koko ajan tukena ja turvana. Myös minulle läheiset ihmiset olivat mukana kokemassa näitä elämyksiä, joten en ollut yksin.

2.4 Leirintämatkailuun liittyviä tutkimuksia

Caravan-lehti on tutkinut karavaanareiden mielipiteitä suomalaisista leirintäalueista. Kyselytutkimus toteutettiin haastattelemalla 568:aa satunnaisesti valittua messuvierasta syksyn 2010 Caravan-messuilla Lahdessa. Kyselyyn osallistuneita pyydettiin nimeämään paras ja heikoin leirintäalue perusteluineen. Lisäksi kartoitettiin, mitä palveluita leirintäalueilta halutaan, miten alueista on saatu etukäteen tietoa ja miten perille on löy-

detty. Käsitykset hyvästä leirintäalueesta olivat vastaajien kesken varsin yhdenmukaisia. Ylivoimaisesti tärkeimmäksi koettiin alueen kaikinpuolinen siisteys. Toiseksi tärkeintä oli ystävällinen palvelu. Myös rannan ja vesistön läheisyyttä arvostettiin, samoin saunomismahdollisuutta. Yllättäen edullinen hintataso mainittiin vasta kahdeksanneksi tärkeimmäksi tekijäksi aluetta arvioitaessa. Leirintäkyselyn vastaajia pyydettiin myös nimeämään paras ja heikoin suomalainen leirintäalue, jolla he ovat viime aikoina vierailleet. Vastaukset hajaantuivat hyvin laajalle. Yhteensä nimettiin 122 parasta ja 148 heikointa leirintäaluetta. Parhaimmaksi leirintäalueeksi nousi 34 maininnalla Kalajärven leirintäalue Seinäjoella. Kehuja Kalajärvi sai muun muassa erittäin ystävällisistä ja palveluhenkisistä isännistä, alueen viihtyisyydestä, monipuolisuudesta ja siisteydestä, lasten huomioimisesta, hyvistä aukioloajoista sekä sähköpaikkojen riittävydestä. Joensuun Hietajärvikin kipusi parhaimpien leirintäalueiden kymmenen kärkeen. Puolestaan Mikkelissä sijaitseva Visulahden leirintäalue keräsi yhdeksän heikoimman leirintäalueen mainintaa. Aluetta arvosteltiin epäsiistiksi, ränsistyneeksi, kalliiksi ja roskaiseksi ja sähköpaikkojen määrää pidettiin riittämättömänä. (Rättyä 2011, 60–67.) Outokummun Särkiselästä ei ollut mainintaa tutkimuksen yhteydessä, sillä Särkiselän leirintäalue ei ole SF-Caravan-alue eikä sitä mainosteta alueoppaissa.

Verkkokirjasto Theseuksessa on monia opinnäytetöinä tehtyjä asiakastyytyväisyyskyselyjä Suomen eri leirintäalueista. Esimerkiksi Jenni Kangastie Keski-Pohjanmaan ammattikorkeakoulusta on tehnyt vuonna 2010 opinnäytetyön nimeltä Lomailua karavaanareiden tapaan: Asiakastyytyväisyys leirintäalue SFC-Koivulehdossa. Opinnäytetyön tarkoitus oli selvittää leirintäalue SFC-Koivulehdon asiakkaiden tyytyväisyyttä leirintäalueeseen ja sen palveluihin. Tavoitteena oli kartoittaa asiakkaiden mielipiteitä ja leirintäalueen kehittämistarpeita kyselylomakkeiden avulla. Kyselytutkimuksen tulos oli, että asiakkaat ovat melko tyytyväisiä Koivulehtoon. Vastauksia tuli yhteensä 201. (Kangastie 2010.)

Kesällä 2009 tehtiin matkareitti.fi-sivustolla kyselytutkimus, jossa asiakkaat arvioivat asteikolla 1–5 suomalaisten leirintäalueiden hinta–laatu-suhdetta. Huomiota kiinnitettiin erityisesti WC- ja suihkutilojen siisteyteen ja riittävyteen, palvelutarjontaan, leirintäalueen kokoon ja rauhallisuuteen, ajoreittien ja leirintäpaikkojen maastoon, leirintäalueen hintajärjestelmään (perusmaksu + henkilömaksu tai pelkkä perusmaksu) sekä matkan kokonaiskustannuksiin. Kyselyn toimeksiantajana oli SF-Caravan ja sen toteutti

Harri Mäki TourNet-yrityksestä. Kaikkiaan kertyi 715 arviota leirintäalueista. 100 parhaiten menestynyttä leirintäaluetta on nimetty ja pisteytettynä matkareitti.fi-sivustolla. Joensuun Linnunlahti ylsi peräti neljään pisteeseen. (TourNet 2011.) Särkiselän leirintäalueesta ei ollut mainintaa tämänkään tutkimuksen yhteydessä.

2.5 Särkiselän leirintäalue

Särkiselän leirintäalue sijaitsee Outokummun Särkiselän harju- ja järvalueella viiden kilometrin päässä Outokummun keskustasta ja 45 kilometrin päässä Joensuusta. Alue on avoinna kesä-elokuun. Leirintäalueen yhteydessä toimii Kaunisniemen kahvila, josta voi ostaa kahvilatuotteiden lisäksi kalastuslupia, ja kahvila toimii myös leirintäalueen vastaanottona. Leirintäalueella on telttä- ja vaunupaikkojen lisäksi kymmenen pientä hirsimökkiä, joista mökki numero seitsemän näkyy kuvassa 2. Kaikkien majoittuvien asiakkaiden yhteiskäytössä ovat WC- ja suihkutilat sekä keittotila. Tilaussauna on erikseen varattavissa. Lomalaisten käytössä on kaksi uimarantaa, uimahyppytorni, lasten leikkipaikat ja lentopallokenttä. Alueelta lähtevät opastetut luontopolut ja 12 järven melontareitti erä- ja luontokeskuksen alueelle. (Outokummun kaupunki 2011a.)



Kuva 2. Särkiselän leirintäalueen hirsimökki. (Kuva: Laura Mustonen.)

Särkiselän leirintäalue oli minulle entuudestaan tuntematon, kuten koko Outokummun kaupunkikin. Toteutin 15.5.2011 omatoimisen vierailun Särkiselän leirintäalueelle, jolloin myös keräsin kuvamateriaalia opinnäytetyötäni varten. Samaan aikaan Särkiselän leirintäalueella olivat käymässä uudet yrittäjät Sanna Manninen ja Timo Hokkanen

Raahesta. Yritystoiminta oli vasta käynnistymässä ja koko leirintäalue oli vielä talviteiloillaan. Oli hienoa, että yrittäjät olivat paikalla minun kanssani samaan aikaan, sillä sain heiltä kahden mökin avaimet lainaan, ja vaihdoimme myös yhteystietojamme. Kävin kuvaamassa mökit sekä ulkoa että sisältä, ja lähetin uusille yrittäjille opinnäytetyöni sähköpostitse. Heille on taustaselvityksestäni varmasti paljon hyötyä.

2.6 Outokummun kaupunki matkailijan silmin

Outokumpu on omaleimainen vanha kaivoskaupunki Pohjois-Karjalassa. Joensuusta Outokumpuun on matkaa noin 45 kilometriä ja Kuopiosta 95 kilometriä. Outokummussa asuu tällä hetkellä noin 7 500 asukasta, mutta kesäisin asukasmäärä kasvaa huomattavasti kesämökkeilijöiden myötä. Etenkin kesäaikaan Outokummun kaupunki tarjoaa erilaista nähtävää ja koettavaa myös matkailijoille. (Outokummun kaupunki 2011b.)

Outokummun suurin vetovoimatekijä on ehdottomasti vanha kaivos. Kaivostoiminta käynnistyi kaupungissa vuonna 1910 ja päättyi 1989. Lähes 80 vuoden ajan kaivoksista saatiin kuparin ohella sinkkiä, nikkeliä, kobolttia, rautaa, kultaa ja hopeaa. Enimmillään kaivos työllisti 1704 henkeä vuonna 1945. Nykyisin vanha kaivos toimii museona, joka on kesäisin avoinna päivittäin ja talvella vain tilauksesta. Kaivosta käytetään kulttuuri-matkailun ohella opetuskäytössä. (Outokummun kaupunki 2011c.) Vuonna 2010 Outokummun vanhassa kaivoksessa vieraili kaikkiaan noin 21 000 asiakasta. Heistä noin 7 000 oli museovieraita ja 14 000 eri tapahtumiin osallistuneita henkilöitä. (Salomäki 2011a.)

Särkiselän leirintäalueen ympäristössä oleva erä- ja luontokeskus on koko perheen luontokohde, joka tarjoaa kolmen, neljän ja seitsemän kilometrin mittaiset opastetut luontopolut laavuineen ja kotineen sekä lasten kalakeitaan, virkistyskalastusalueen ja kahden toista järven melontareitin. Keittokatos ja kalastuslaituri soveltuvat myös liikuntaesteisten käyttöön. Lapsille, aikuisille sekä erityisryhmille on mahdollista järjestää ympäri vuoden erilaisia retkiä, jotka sisältävät esimerkiksi kalastusta, melontaa, patikointia, lumikenkäkävelyä ja eräruokailua. (Outokummun kaupunki 2011d.)

Pohjois-Karjalan palvelukartaston mukaan ohjelmapalveluja tuottavia yrityksiä löytyy Outokummun alueelta kolme. Jaskan jahdit tarjoaa yrityksille, yhteisöille ja yksityisille elämyksellistä metsästysmatkailua. Metsästää voi sekä pien- että suurriistaa ja majoittuminen tapahtuu entisessä kyläkoulussa. Osuuskunta Outokummun seikkailupalvelu järjestää ryhmille ja yksityisille henkilöille monipuolisesti eri ohjelmapalveluja, kuten kiipeilyä, köysilaskeutumista, lumikenkäkävelyä, seikkailuratoja, sukellusta ja melontaa. Yritys mainostaa myös tyky-toimintaa ja kuntotestausta. Kummallakaan näistä ohjelmapalveluyrityksistä ei ollut toimivia kotisivuja. (Pohjois-Karjalan karttapalvelu 2011.) Outokummun golfseura ry ylläpitää ympärivuotista yhdeksänreikäistä golfkenttää Keretissä noin kahden kilometrin päässä Outokummun keskustasta. Golfseura järjestää kesäkaudella alkeiskursseja sekä kilpailuja. Seuran internetsivut oli päivitetty viimeksi kesäkuussa 2010. (Ogs ry 2010.)

Matkailijoilla on mahdollista yöpyä Särkiselän leirintäalueen lisäksi myös hotelli Malmikummussa, huoneistohotelli Kaivoshovissa, Kolmikannan leirikeskuksessa tai vuokrattavissa lomamökeissä (Outokummun kaupunki 2011e). Ravintola- ja kahvilapalveluja tarjoavat muun muassa Malmikumpu, Outokummun vanha kaivos sekä ravintola Säpää (Outokummun kaupunki 2011f). Kaikki nämä majoitus- ja ravitsemispalveluja tarjoavat yritykset sijaitsevat Outokummussa 5–6 kilometrin päässä Särkiselän leirintäalueesta (Eniro Finland 2011).

3 Leirintämatkailu Suomessa

3.1 Leirintäalueiden historiasta nykyaikaan

Leirintämatkailu muutti 1960- ja 1970-luvuilla matkailukuvaa kaikkialla maailmassa. Elintason nousun mukana seurannut autokannan voimakas kasvu, vapaa-ajan lisääntyminen sekä tieverkoston nopea kehittyminen loivat edellytykset leirintämatkailun yleisty miselle. Suomessa leirintäalueyöpymisten määrä kasvoi vuoden 1960 noin 242 000 yöpymisvuorokaudesta kymmenkertaiseksi, 2 470 000 yöpymiseen, vuoteen 1973 mennessä. Vastaavasti vuosina 1957–1968 leirintäalueiden määrä kasvoi 150:stä 391:een. Sekä asiakasmäärä että leirintäalueiden määrä kääntyi 1970-luvun alkuvuosina laskuun

ja vakiintui sitten nykyiselle noin 320 leirintäalueen tasolle. Alkuvuosina leirintäalueilla ei ollut lainkaan mökkimajoitusta, vaan asiakkaat yöpyivät pääsääntöisesti teltoissa. 1970-luvun lopulla asiakkaiden vaatimustaso leirintäalueiden palvelutarjontaa kohtaan alkoi kasvaa jatkuvasti. Tällöin pelkistettyjen ja yksinomaan luonnonkauneuteen perustuvien leirintäalueiden tilalle alkoi nousta monipuolisia ja palveluiltaan korkealaatuisia lomaleirintäalueita. 1980-luvulla tilanne leirintäaluetoiminnassa vakiintui, mutta asiakkaiden vaatimustaso jatkoi kasvamistaan. Tällöin myös matkailuajoneuvojen määrä alkoi kasvaa. (Ympäristöministeriö 2003, 17.)

Suomessa toimii nykyään noin 320 ulkoilulain mukaista leirintäaluetta, joista suurin osa on yksityisten tai kuntien omistamia. Leirintäalueet ovat avoinna sesonkiluonteisesti, tavallisesti toukokuusta syyskuuhun. Jotkin leirintäalueet, etenkin hiihtokeskusten vauvialueet, ovat avoinna myös talvella. Leirintäalueet ovat helposti saavutettavia, sillä ne sijaitsevat hyvien liikenneyhteyksien ja monesti myös vesistöjen läheisyydessä. (Rautiainen & Siiskonen 2006, 31.)

Kotimaan leirintämatkailua voidaan pitää ekologisena matkailumuotona ja se on myös suhteellisen edullista (Matkailun teemaryhmä 2010, 18–19). Suomessa on paljon pinta-alaa väkilukuun suhteutettuna ja luonnonolosuhteet ovat suotuisat matkailuajoneuvojen käytölle. Vaihtuvat vuodenajat lisäävät entisestään harrastuksen kiinnostavuutta. (A-lehdet Oy 2010.) Karavaanimatkailussa monia viehättää matkanteon vapaus ja aikatauluttomuus, leirintäyöpymisiä ei tarvitse varata etukäteen. Useimmat leirintäalueet eivät edes ota vastaan etukäteisvarauksia vaan leirintäalue täytetään matkailuajoneuvojen saapumisjärjestyksessä. Karavaanimatkailu on myös helposti yhdistettävissä muihin harrastuksiin, kuten pyöräilyyn, kalastukseen ja golfiin.

Vuonna 2010 leirintäalueiden keskihinta Euroopassa oli 32,16 euroa yöltä. Korkean hintatason Suomi on yllättäen yksi edullisimpia maita: yöpyminen leirintäalueella maksoi keskimäärin vain 24,75 euroa. Kalleimmat leirintäyöt vietettiin Italiassa (41,30 euroa) ja Pohjoismaista Tanskassa (35,02 euroa). Selvityksessä huomioituun hintaan sisältyi kahden aikuisen ja yhden lapsen majoitusmaksut vuorokaudelta, matkailuajoneuvo paikan hinta, suihkujen käyttö ja sähköliitäntä. Mistä Suomen halvat yöpymishinnat sitten johtuvat? Perimmäinen syy löytyy alan kotimaisesta vääristyneestä kilpailutilanteesta. Monet leirintäalueet toimivat järjestöjen talkoolaisvoimin, ja jos tehdystä työstä

ei makseta työehtosopimuksen mukaista palkkaa, lakisääteisiä maksuja eikä veroja, on helppoa pitää hinnat alhaisina. (Matkailun teemaryhmä 2010, 19.) Tämä ei mielestäni ole oikeudenmukaista toimintaa, vaikka leirintämatkailu onkin selvästi sesonkiluonteen ala. En usko, että tilanne muuttuu itsestään, vaan tarvitaan tiukempaa valvontaa, jotta leirintäalueiden toimijat maksavat työehtosopimusten mukaiset palkat ja lakisääteiset maksut työntekijöilleen. Totta kai valvonnan tiukentuessa leirintäalueilla on paineita hintojen korottamiseen. Tämä on kuitenkin mielestäni parempi vaihtoehto, kuin se, etteivät työntekijät saa kunnollista korvausta työstään eikä valtio sille kuuluvia verovaroja.

Vuonna 2009 leirintäalueilla yövyttiin 1 518 000 kertaa, mikä kattaa 10 prosenttia kaikista kotimaassa vapaa-ajanmatkoilla tehdyistä maksullisista yöpymisistä (Tilastokeskus 2010). Matkailuajoneuvoissa yöpyvät ovat tällä hetkellä leirintäalueiden suurin käyttäjäryhmä, heidän osuutensa on 58 prosenttia kaikista majoitusvuorokausista. Toiseksi suurin käyttäjäryhmä ovat mökkimajoittajat 31 prosentin osuudellaan, jolloin telttailijoiden osuus jää 11 prosenttiin. Matkailuajoneuvoja on Suomessa rekisteröity jo yli 100 000, joten tarvetta lyhytaikaiselle majoittumiselle on entistä enemmän. (Matkailun teemaryhmä 2010, 19–20.) Suomessa on Euroopan tihein matkailuajoneuvokanta, kun rekisteröityjen matkailuautojen määrä suhteutetaan maan 10 000 asukasta kohden. Matkailuvaunujen tiheydessä olemme Euroopan seitsemäs. Havaittavissa on jo useampia vuosia jatkunut trendi, jonka mukaan matkailuautot ohittavat matkailuvaunujen suosion, vaikka aiemmin matkailuvaunuja on rekisteröity matkailuautoja enemmän. Maassamme leirintämatkailun harrastajamääriä vähentää kuitenkin suomalaisten rakkaus paikallaan pysyviin kesämökkeihin. (A-lehdet Oy 2010.)

3.2 Leirintäalueiden tasoluokitus

Leirintäalueet jaetaan viiteen eri tasoluokkaan (ks. taulukko 1). Sama luokittelujärjestelmä on otettu käyttöön kaikissa Pohjoismaissa Islantia lukuun ottamatta. Luokitus on leirintäalueille vapaaehtoinen, ja yrittäjän tai liiketoiminnan harjoittajan on erikseen haettava sitä. (Asunta, Brännare-Sorsa, Kairamo & Matero 2003, 26.) Vuonna 1996 uusitun leirintäalueeluokituksen tarkoituksena on antaa asiakkaille ajanmukaista ja vertailukelpoista tietoa alueiden palvelutarjonnasta, parantaa leirintäalueiden ympäristön-

suojelua ja viihtyisyyttä sekä antaa leirintäalueiden palvelutasoa koskevat tavoitteet alueiden suunnittelijoille ja rakentajille (Turisti 2007).

Taulukko 1. Suomalaisen leirintäalueen tasoluokitus 5-portaisen järjestelmän mukaan. (Turisti 2007.)

Leirintäalueen taso	Vaativuudet
*	<ul style="list-style-type: none"> – vähintään 25 paikkaa matkailuvaunuille, matkailuautoille tai teltoille – leirintäpaikan koko vähintään 80–100m² – WC:t, suihkut, keittopaikat
**	yllä mainittujen lisäksi <ul style="list-style-type: none"> – 20 % matkailuvaunu- ja matkailuautopai-koista sähköistettyjä – vastaanottotila – valvonta leirintäalueella klo 7–23 – suihkuissa ja peseytymispaikoissa lämmin vesi – kiosk – lasten leikkipaikka
***	yllä mainittujen lisäksi <ul style="list-style-type: none"> – valaistut ja pinnoitetut ajoväylät – 50 % matkailuvaunu- ja matkailuautopai-koista sähköistettyjä (talvialueilla 100 %) – erillinen telttailualue – Camping Card Scandinavia -vastaanotto-järjestelmä käytössä – valvonta leirintäalueella myös yöaikaan – kiinteiden jätevesisäiliöiden tyhjennys-kaivo matkailuajoneuvoille – vaatehuoltotilassa pesukone – sauna – elintarvikekiosk – mökkejä tai huoneita – uimaranta
****	yllä mainittujen lisäksi <ul style="list-style-type: none"> – 75 % matkailuvaunu- ja matkailuautopai-koista sähköistettyjä – ympärivuotinen ennakkovarausmahdolli-suus – matkailuautoille omia paikkoja – kaikki huolto- ja palvelurakennukset lämmitettyjä – kahvilassa/ravintolassa tarjolla ruoka-annoksia
*****	yllä mainittujen lisäksi <ul style="list-style-type: none"> – ympärivuorokautinen valvonta leirintä-alueella – kaikki huolto- ja palvelurakennukset läm-pöeristettyjä

	<ul style="list-style-type: none"> – lastenhoitajapalvelu – runsaasti vapaa-ajan aktiviteetteja – ravintola täysin anniskeluoikeuksin – osassa mökeissä WC, suihku, keittiö ja tv
--	---

Tavoitteena on pidettävä, että kaikki leirintäalueet luokitellaan lähivuosina. Tämä myös motivoi leirintäalueita toiminnan ja palvelujen parantamiseen. Tällä hetkellä vain kolmasosa ulkoilulain mukaisista leirintäalueista on luokiteltu 5-portaisen järjestelmän mukaan. (Ympäristöministeriö 2003, 55.)

3.3 Leirintämatkailun tulevaisuuden näkymät Suomessa

Matkailutoimialalla kilpailu kiristyy, palvelujen taso nousee ja investoinnit ovat mittavia. Jotta leirintäalueet pysyvät mukana kilpailussa, on palveluihin panostettava voimakkaasti. Leirintäalueet tarvitsevat monipuolisia toimenpiteitä, jotta leirintämatkailun suosio, laatu, kannattavuus ja imago saadaan nostettua uudelle tasolle. (Ympäristöministeriö 2003, 9.)

Oheispalvelujen lisääminen ja alueiden kehittyminen enemmän matkailukeskusten suuntaan tuo leirintämatkailuun sisältöä. Asiakkaat kaipaavat tekemistä ja kokemista pelkän majoittumisen lisäksi. Tällöin myös asiakkaiden viipymä alueella pitenee. Laadun nosto rakenteissa ja palveluissa on myös keskeinen kehittämiskohde. Etenkin yleiset tilat, suihkut, WC:t ja mökit on saatava nykyajan vaatimusten tasolle. (Ympäristöministeriö 2003, 55.)

Rohkeampi asiakasprofilointi tuo leirintäalueelle näkyvyyttä sekä parantaa ja yksilöi palvelua. Potentiaalisia erikoistumisalueita ovat muun muassa ikääntyneen väestön tarpeet, ekologisuus, esteettömyys ja kalastus. Toiminnan ja erityisesti markkinoinnin verkostoituminen ovat myös tulevaisuuden toimintatapoja. 1990-luvulla alkanut ketjuuntuminen on alkutekijöissä leirintäalueiden osalta, mutta ketjuuntuminen tuo volyymia tuotekehittelyyn ja markkinointiin. Myös hinnoittelua on syytä uudistaa. Kaikki palvelut voisi hinnoitella erikseen ja voisi harkita siirtymistä eurooppalaiseen käytäntöön, jossa yöpymisen hinta määräytyy pääluvun eikä ajoneuvoyksikön mukaan. (Ympäristöministeriö 2003, 55–57.)

Leirintäalueet tarvitsevat runsaasti investointeja laadun parantamiseksi ja mielikuvan kirkastamiseksi. Kaikkein ei voida eikä ole varaakaan investoida, joten leirintäalueiden määrä todennäköisesti vähenee lähivuosina. Tämä ei tarkoita kuitenkaan sitä, että kaikkien tarvitsee olla viiden tähden taseisia alueita. Eritasoisille kohteille on kysyntää, kun hinta-laatu-suhde on paikallaan. Jäljelle jäävät ne, joilla on hyvät menestymisen edellytykset sekä tahtoa kehittää toimintaansa. (Ympäristöministeriö 2003, 54.)

3.4 SFC-alueet

SF-Caravan ry on valtakunnallinen leirintämatkailun keskusliitto, joka toimii karavaanareiden, muiden leirintämatkailijoiden ja heidän muodostamiensa yhdistysten edunvalvojana. Leirintämatkailun kehittämiseksi liitto edistää kokonaisvaltaisesti ja monipuolisesti matkailuajoneuvojen käyttömahdollisuuksia, kehittää leirintäalueita sekä edistää liikenne- ja leirintäturvallisuutta ja ympäristönsuojelua. Liitto työskentelee yhdessä viranomaisten, matkailuajoneuvojen valmistajien, maahantuojien, myyjien sekä matkailu- ja leirintäyrittäjien ja -yhteisöjen kanssa. (SF-Caravan ry 2011a.)

Särkiselän leirintäalue ei ole SFC-alue, mutta uskon, että SFC-jäsenyys toisi alueelle lisää näkyvyyttä ja sitä kautta Särkiselkä saavuttaisi suuremman asiakaskunnan. SF-Caravan ry:llä oli 31.12.2010 lähes 61 000 jäsentä eli merkittävä osa suomalaisista karavaanareista on yhdistyksen jäseniä (SF-Caravan ry 2011b). Tästä syystä haluan esitellä, millainen leirintäalue voi olla SFC-alue ja mitä etuja SF-Caravan-jäsenkortin haltijat saavat. Ensinnäkin SFC-alue on leirintäalue, josta on tehty käyttösopimus SF-Caravan ry:n jäsenyhdistyksen kanssa tai alue on jonkin jäsenyhdistyksen omistuksessa ja/tai hoidossa. SFC-alue voi olla myös yksityisen tai yhteisön omistama ja/tai hoitama. (SF-Caravan ry 2011c.)

SFC-alueet on alun perin tarkoitettu pääasiassa SF-Caravan ry:n tai sen ulkomaisten sisarjärjestöjen jäsenten käyttöön, mutta nykyään tasokkaimmilla alueilla voivat leiriytyä kaikki halukkaat. Lähes kaikilla SFC-alueilla voi myös liittyä liiton jäseneksi. Jotkut alueet toimivat talviaikana SFC-alueina ja kesällä sesonkiaikaan yleisinä leirintäalueina. Kaikilla alueilla telttailu ei ole sallittua. (SF-Caravan ry 2011c.)

Toiminta SFC-alueilla perustuu pääosin talkoisiin, eikä kaikilla alueilla ole aina nimettyä isäntää paikalla. Toiset SFC-alueet ovat niin sanottuja omatoimialueita. Alueiden siisteys, viihtyvyys ja järjestys perustuvat jokaisen karavaanarin omaan toimintaan ja yhteistyöhön. (SF-Caravan ry 2011c.)

SF-Caravan ry:n jäsenet saavat voimassaolevaa jäsenkorttiaan esittämällä monia etuja. Tärkeimpinä etuina mainittakoon rahanarvoiset edut leirintäyöpymisistä SFC-alueilla sekä alennukset polttoaineesta, katsastuksesta, vakuutuksesta ja autonvuokrauksesta. Jäsenet saavat myös kotiinsa Caravan-lehden kuusi kertaa vuodessa. (SF-Caravan ry 2011d.)

3.5 Karavaanareiden keskustelupalstat internetissä

Matkailualalla pitää näkyä ja kuulua, tavoittaa asiakkaat ja olla asiakkaiden tavoitettavissa. Olisi myös syytä tunnistaa asiakkaiden tarpeet ja omat kilpailijat. Sosiaalinen media on nykyajan vastaus kaikkiin näihin haasteisiin. Sosiaalinen media avaa matkailuyrittäjälle uuden viestintäkanavan, jonne yrittäjä voi rakentaa haluamansa imagon ja markkinoida palveluitaan, jopa ilmaiseksi. Sosiaalinen media ei korvaa vanhoja markkinoinnin keinoja, mutta se antaa työkaluja nykyisten asiakaskontaktien ylläpitoon ja kehittämiseen. (Oske 2008.)

Sosiaalisessa mediassa matkailijat ovat verkostoituneet omien kiinnostuksen kohteidensa mukaisiksi yhteisöiksi ja keskustelevat internetissä itseään kiinnostavista asioista. Parhaimmillaan asiakkaat markkinoivat matkailuyrittäjän palveluja suosittelemalla niitä muillekin. (Oske 2008.) Tutustuin karavaanareiden keskustelupalstoihin internetissä ja etenkin SFC-jäsenkeskustelu osoittautui varsin aktiiviseksi ajatustenvaihtoväyläksi. Jäsenkeskustelualue on tarkoitettu erityisesti SF-Caravan ry:n jäsenille, ja itse pääsin tutustumaan keskusteluun vanhempieni käyttäjätunnuksilla. Viimeisen vuorokauden aikana oli tullut vastauksia kymmeneen eri keskusteluun. Havaitsin, että aktiivisimpia kirjoittajia on vain kourallinen ja he kaikki ovat miehiä, ainakin nimensä perusteella. Keskusteluaiheita on laidasta laitaan: ajankohtaisista uutisista matkailuajoneuvojen huolto- ja takuuasioihin. Yleinen käytäntö tuntui olevan, että toisen esittämä mielipide tai kommentti täytyi yrittää kumota keinolla millä hyvänsä. Jotkut uskalsivat olla sa-

maakin mieltä, eikä huumoriakaan puuttunut. Keskustelupalsta on varsin toimiva tapa esittää kokemuksiaan, kysymyksiään ja mielipiteitään muille saman alan harrastajille, mutta vielä tarkoituksenmukaisempaa olisi, jos palstalla vierailisi enemmän eri henkilöitä, myös naisia, eikä mielipiteistä kiisteltäisi. (SF-Caravan ry 2011e.)

Tutustuin myös Suomi24-keskustelupalstan Leirintäalueet-kategoriaan. Siellä käyttäjät saavat esittää parhaat vinkkinsä leirintäalueista ja keskustella yleisesti leirintämatkailusta. Keskustelu on suhteellisen aktiivista, ja keskustelijoina ovat paitsi alan harrastajat myös satunnaiset leiriytyjät. Viimeisin keskustelu oli aloitettu 29.5.2011 ja uskon keskustelun olevan vilkasta koko kesän ja alkusyksyn ajan. Aloitetut keskustelut saavat hyvin vaihtelevan määrän vastauksia, nollasta jopa viiteenkymmeneen. Suurin osa kommenteista ja kysymyksistä koskee hyviä tai huonoja kokemuksia jostakin Suomen leirintäalueesta. Jotkut ovat antaneet kehittämis ehdotuksiaan leirintäalueen toimijoille, joten olisi hyödyllistä, jos myös leirintäalueen yrittäjät seuraisivat keskustelupalstaa. Jotkut ovat tiedustelleet myös käyttäjien kokemuksia leirintämatkailusta ulkomailla. (Suomi24 Oy 2011). Suomi24-keskustelupalsta on kaikille avoin keskusteluväylä, jossa vastausprosentti on yleisesti ottaen hyvä. Haaste on tietenkin se, että palstalle voi kirjoittaa kuka vain mitä vain. Täytyy itse osata valita hyödylliset kommentit turhista.

Kansainvälinen Tripadvisor-sivusto on kattava ja erittäin suosittu matkustelevien ihmisten keskuudessa. Tripadvisor perustuu käyttäjien antamiin kokemuksiin majoituskohteista, ravintoloista, nähtävyyksistä ja aktiviteeteista eri puolilla maailmaa. Kokeilin Tripadvisorin hakukonetta sanalla ”camping” ja hakutuloksia löytyi 250. Suuri osa sivustolla esitellyistä leirintäalueista sijaitsee Italiassa, Espanjassa, Kroatiaassa, Belgiassa ja Ranskassa. Myös Pohjoismaat oli edustettuna Suomi mukaan lukien. (Tripadvisor 2011a.)

Suomen leirintäalueista oli mainittu Rovaniemen Ounaskoski, Oulun Nallikari, Juva Camping, Porin Yyteri, Espoo Camping ja Jämsän Karijärvi. Kolmesta näistä kuudesta Suomen leirintäalueesta ei ollut kommentteja eikä kuvia. Nallikari oli kerännyt neljä arviointia, joista tuorein oli huhtikuulta 2011. En ymmärtänyt yhtä saksankielistä enkä yhtä ranskankielistä kommenttia, mutta kaksi englanninkielistä käyttäjän kommenttia olivat varsin positiivisia. Brittiläinen käyttäjä kehui muun muassa Nallikarin hiekkarantaa, saunaa, grillausmahdollisuutta ja ilmaista wlan-yhteyttä. Toinen käyttäjä taas kertoi

yöpyneensä mökissä juhannuksena 2005 ja kehui henkilökunnan ystävällisyyttä ja avuliaisuutta. Hän myös suositteli muille matkailijoille polkupyörän vuokraamista. (Tripadvisor 2011b). Juva Camping oli kerännyt yhden käyttäjän kommentin. Kommentissa kerrottiin, että ystäväporukka oli vuokrannut neljän hengen mökin sähköpostin välityksellä, ja kirjoittaja myös esitteli mökin varustetasoa. Yllättävää mielestäni oli, että tämä Moskovasta kotoisin oleva kirjoittaja suositteli Savonlinnassa sijaitsevaa Olavinlinnaa vierailukohteeksi, vaikka sinne on Juvalta matkaa 60 kilometriä. (Tripadvisor 2011c). Porin Yyteri Camping oli saanut myös yhden kommentin. Australialainen työmatkalla ollut matkailija kertoi kokemuksiaan Yyterin kosteista juhannusjuhlista sekä kehui henkilökunnan vieraanvaraisuutta ja iloisuutta kielimuurista huolimatta. (Tripadvisor 2011d.)

4 Tutkimusmenetelmät

4.1 Kysely

Kysely on aineiston keräämisen tapa, jossa kysymysten muoto on standardoitu eli vakioitu. Vakiointi tarkoittaa, että kaikilta kyselyyn vastaavilta kysytään samat asiat, samassa järjestyksessä ja samalla tavalla. Kysely soveltuu aineiston keräämisen tavaksi silloin, kun tutkittavia on paljon ja he ovat hajallaan. Kyselyn onnistumisen edellytyksenä ovat paitsi selkeät ja yksiselitteiset kysymykset myös kyselyn oikea ajoitus. (Vilka 2007, 28.)

Kyselytutkimuksen suoritin Särkiselän leirintäalueen kesän 2009 ja 2010 asiakkaille. Työni toimeksiantajalla on hallussaan asiakaskortit, joissa on asiakkaiden osoitetiedot. Toimeksiantaja valitsi satunnaisesti 50 henkilön näytteen satojen henkilöiden joukosta. Kyselylomakkeet (ks. liite 1) lähetettiin valituiksi tulleille postitse viikon 14 alussa. Kyselyn ohessa lähetettiin lomakkeiden palautuskuori, josta oli postimaksu valmiiksi maksettu. Kyselylle varattiin vastaamisaikaa kaksi viikkoa. Muistutus kyselyyn vastaamisesta lähetettiin vastausajan umpeuduttua niille, jotka eivät olleet vastauksiaan palauttaneet. Tiedustelin asiakkailta kokemuksia ja mielipiteitä Särkiselän leirintäalueesta sekä otin vastaan asiakkaiden kehittämis ehdotuksia. Määräaikaan 20.4.2011 men-

nessä saapui 28 vastausta eli 56 prosenttia lähetetyistä lomakkeista. Määräaikaan mennessä vastanneiden asiakkaiden kesken arvottiin yksi ilmainen perhelippu Outokummun vanhaan kaivokseen (arvo noin 30 euroa). Määräajan jälkeen saapui vielä 8 vastausta lisää eli kokonaisuudessaan vastausprosentiksi saatiin 72. Kyselyn tulokset esittelen pääluvussa 5.

4.2 Teemahaastattelu vaihtui sähköpostihaastatteluksi

Haastattelu on yhdenlaista keskustelua, jossa haastattelijalla on ohjat käsissään (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2005, 196). Haastattelussa ollaan suorassa kielellisessä vuorovaikutuksessa tutkittavan kanssa ja tämä tilanne mahdollistaa suunnata tiedonhankintaa itse tilanteessa. Samoin on mahdollista saada selville vastausten taustalla olevia motiiveja. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 34.) Sähköpostihaastattelu on kasvokkain tapahtuvaa haastattelua epäpersoonallisempi. Sähköpostitse lähetettävistä kysymyksistä ja vastauksista jäävät äänenpainot, eleet ja ilmeet pois. Samoin täydentäviä jatko- ja lisäkysymyksiä ei ole mahdollista esittää spontaanisti haastattelun aikana. Ongelmana on myös se, ettei sähköpostin kirjoittajan henkilöllisyydestä voi ikinä olla täysin varma. Etuja sähköpostihaastattelussa on muun muassa se, että haastattelu tallentuu automaattisesti, vieras kieli on helpompi hallita ja kysymykset voi lähettää samalla kertaa useammalle eri henkilölle. (Hiilamo 2002a.)

Minun oli tarkoitus haastatella Särkiselän leirintäalueen kesän 2010 yrittäjää Jari Belovta, mutta haastattelu jouduttiin perumaan hänen työmatkansa vuoksi. Uuden haastattelun ajankohta olisi mennyt liian myöhäiseksi, joten sovimme, että lähetän haastateltavalle kysymykset sähköpostitse (ks. liite 2) ja Belov lähettää minulle vastaukset myös sähköpostitse. Koska Belov ei osannut vastata täydellisesti kaikkiin kysymyksiini, lähetin tarkennusta vaativat kysymykset myös Outokummun matkailutoimelle. Kysymyksiin vastasi parhaansa mukaan myyntisihteeri Sanna Salomäki. Kasvotusten tapahtuvassa haastattelussa olisi tietenkin ollut paljon hyviä puolia sähköpostihaastatteluun verrattuna, mutta pääasia on, että sain arvokasta tietoa edes jollain keinoin.

4.3 Tarjonta-analyysi

Kolmantena aineistonkeruun menetelmänä käytin tarjonta-analyysia. Käytännössä kartoitin, millaista leirintämajoitustarjontaa Pohjois-Karjalan alueella on ja kuinka paljon. Selvitin, millaisia palveluita leirintäalueet tarjoavat ja minkä tasoiset ovat puitteet. Tärkeää oli myös kartoittaa, kuinka kilpailevat yritykset markkinoivat itseään. Käytin apunani Pohjois-Karjalan palvelukartastoa, josta poimin kilpailevat yritykset (Pohjois-Karjalan karttapalvelu 2011). Tarkastelin yritysten internetsivuja ja tein päätelmiä niiden perusteella. Tarkempaa vertailua tein nimenomaan Särkiselän ja Joensuun leirintäalueiden välillä. Joensuussa sijaitsee kaksi leirintäaluetta: Linnunlahti Camping Linnunlahdella ja pienempi Joensuu Caravan Hasanniemessä. Selvitin muun muassa, mitä lisäarvoa Särkiselän leirintäalue tarjoaa asiakkailleen Joensuun leirintäalueisiin verrattuna ja päinvastoin.

Ensimmäiseksi kilpailijaksi valitsin Karvion lomakeskuksen, joka sijaitsee Heinävedellä valtatie 23:n varrella 50 kilometrin päässä Särkiselän leirintäalueesta (Eniro Finland 2011). Lomakeskus tarjoaa asiakkailleen 4–6 hengen lomamökkejä, 1–8 hengen leirintämökkejä, 18 poijupaikkaa veneilijöille sekä 130 leirintäpaikkaa, joista 65:ssä on sähköliitäntä. Leirintämaksusta saa alennuksen millä tahansa karavaanarin jäsenkortilla. Mökit ovat vuokrattavissa ympäri vuoden. (Karvion lomakeskus Oy 2011a-c.) Ravintolapalvelut löytyvät lomakeskuksen päärakennuksesta, joka palvelee kesäkaudella päivittäin sekä syys- ja talvikaudella aina perjantaisin ja lauantaisin sekä ryhmille tilauksesta (Karvion lomakeskus Oy 2011d). Kesäaktiviteetteinä Karvion alue tarjoaa koskikalasusta, patikointia luontopoluilla sekä mahdollisuuden veneen, kanootin tai polkupyörän vuokraukseen (Karvion lomakeskus Oy 2011e). Yrityksellä on selkeät tänä vuonna päivitetty kotisivut, joilta löytyy lisäksi hinnasto, ajankohtainen tapahtumakalenteri ja paljon kuvamateriaalia. Sivut ovat saatavana sekä suomeksi että englanniksi.

Toinen kilpaileva yritys on Paalasmaa Camping Ky Juuassa, josta on 98 kilometrin matka Särkiselän leirintäalueelle (Eniro Finland 2011). Leirintäalue sijaitsee Paalasmaan saarella, joka on Suomen korkein saari. Paalasmaa Camping on avoinna kesäelokuun ja alueella sijaitsee myös C-oikeuksin varustettu kesäkahvila, joka toimii leirintäalueen vastaanottona. (Paalasmaa Camping Ky 2011a). Paalasmaa Camping tarjoaa asiakkailleen 30 sähköistettyä caravan-paikkaa, kahdeksan mökkiä, kaksi rantasaunaa,

grilli- ja keittokatoksen sekä suihku- ja WC-tilat. Paalasmaa Camping vuokraa asiakkailleen myös venettä ja kanoottia. Asuntoautolla tai -vaunulla yöpyminen maksaa 15 euroa ja sähköliitântä viisi euroa vuorokaudelta. Leirintämaksu, jolla oletettavasti tarkoitetaan telttapaikkaa, maksaa kymmenen euroa vuorokaudelta. 2–4 hengen mökki maksaa 35–45 euroa vuorokaudelta. Sauna maksaa 12 euroa tunnilta. Hinnat ovat kesältä 2011. (Paalasmaa Camping Ky 2011b.) Sivuilta löytyy myös kuvagalleria, yrityksen yhteystiedot ja mahdollisuus lähettää viesti suoraan yritykselle. Mielestäni sivut ovat helppokäyttöiset, mutta etusivulla on turhan paljon tekstiä liian pienellä kirjasinkoolla. Sivut ovat saatavana vain suomen kielellä ja ne on päivitetty tänä vuonna.

Kolmas leirintämajoitusta tarjoava matkailuyritys, jolta löytyi kotisivut, on Kesälahdella sijaitseva Karjalan lomakeskus Oy. Särkiselän leirintäalueelta matkaa kertyy Kesälahdelle 140 kilometriä (Eniro Finland 2011). Kotisivut ovat mielestäni sekavat ja omatekoisen näköiset, ja ne ovat saatavilla peräti viidellä eri kielellä. Karjalan lomakeskuksen karavaanialue on avoinna toukokuun puolivälistä lokakuun puoliväliin ja ympärivuotista majoitusta on tarjolla erilaisissa mökeissä ja rivitalohuoneistoissa. Yritys tarjoaa monipuolisia palveluja moottoriveneiden vuokrauksesta lahjatavaroiden myyntiin. Alueelta löytyy muun muassa lentopallo- ja tenniskenttä sekä pitkä uimaranta. Myös kalastus- ja retkeilyalueet ovat lähellä. Sivustolla oleva erillinen hinnasto on voimassa 1.12.2008 alkaen. Karjalan lomakeskuksessa on korkeampi hintataso hiihtolomien, pääsiäisen ja kuumimman kesäsesongin aikana kuin muuna aikana. Huono puoli on se, että kotisivut on päivitetty viimeksi helmikuussa 2009 ja tapahtumakalenteri on kesälle 2010. (Karjalan lomakeskus Oy 2009.)

Joensuussa sijaitsee kaksi leirintäaluetta: Linnunlahti Camping ja Joensuu Caravan. Molemmat ovat merkittäviä kilpailijoita Särkiselän leirintäalueelle, sillä välimatkaa Joensuusta Outokumpuun on noin 45 kilometriä. Esittelen ensin leirintäalueista suuremman eli Linnunlahti Camping Oy:n.

Linnunlahti Camping kokee parhaillaan suurta muutosta, nimittäin 1.6.2011 avataan uusi Holiday Linnunlahti Camping. Entisten varsin vaatimattomien leirintämökkien tilalle nousee 18 modernia huoneistoa. Nurmikkoalue pysyy entisellään karavaanareiden ja telttailijoiden majoittumispaikkana. Caravan-paikkoja on yhteensä 90, joista 40 on sähköistettyjä. Myös Linnunlahti Campingin kotisivut ovat juuri uudistuneet. Sivut ovat

selkeät ja kattavat. Ilosaarirockilla ja Joensuun kaupungin palvelutarjonnalla on sivustolla suuri rooli. Huhtikuussa 2011 sivuille avattiin uusi varausjärjestelmä, jonka kautta voi varata huoneiston. Sivuilla on myös tietoa Joensuun kulttuuri-, aktiviteetti ja ravintolatarjonnasta. Sivut ovat saatavana suomen ja englannin kielellä. Linnunlahdella majoittuminen uudessa 63 neliömetrin huoneistossa maksaa 150 euroa vuorokaudelta ja 700 euroa viikolta. Telttapaikan perusmaksu on seitsemän euroa vuorokaudelta sekä lisäksi kaksi euroa aikuiselta ja yksi euro lapselta vuorokaudelta. Caravan-paikan perusmaksu on 13 euroa vuorokaudelta sekä lisäksi henkilömaksut kaksi euroa aikuiselta ja yksi euro lapselta vuorokaudelta. Sähköliitäntä maksaa kolme euroa vuorokaudelta. Hinnat ovat kesältä 2011. Ilosaarirockin aikana on voimassa erikoishinnoittelu. (Linnunlahti Camping Oy 2011).

Linnunlahti sijaitsee Joensuun keskustan välittömässä läheisyydessä, joten runsaat palvelut ovat matkailijan käden ulottuvilla. Leirintäalue rajoittuu Joensuun kaupungin uimarantaan, joten lapsiperheiden suosima hienohiekkainen ranta on aivan vieressä. Ilosaarirockin aikaan leirintäalue toimii rockväen virallisena majoittumispaikkana, sillä se sijaitsee aivan Laululavan vieressä.

Joensuun leirintäalueista pienempi Joensuu Caravan sijaitsee Pielisjoen varrella Hasanieniemessä. Leirintäalue toimii suosituksen kesäkahvila Jokiaseman pihapiirissä ja alueella on myös vierasvenesatama. Jokiasema tarjoaa kahvilapalveluja B-oikeuksin, myy kalastuslupia, järjestää tilauksesta risteilyjä sekä vuokraa soutuvenettä sekä sauna- ja kokoustiloja. Joensuun keskustaan on matkaa vain kilometri. Joensuu Caravan on avoinna kesä-elokuun ja muut Jokiaseman palvelut aina pääsiäisestä syyskuun loppuun. Leirintäalue on tarkoitettu ainoastaan matkailuajoneuvoille, sähköistettyjä paikkoja on parikymmentä. Joensuu Caravan on SFC-jäsenalue ja voimassaolevalla jäsenkortilla saa kahden euron alennuksen yöpymisvuorokaudesta. Normaalihinta vaunu- tai venekunnalle on 17 euroa vuorokaudessa, sähköliitäntä maksaa kolme euroa. Hinnat ovat kesältä 2011. Joensuu Caravanilla on niin ikään erikoishinnoittelu Ilosaarirockin aikana. Alueelta löytyy myös kolme tilaussaunaa sekä kokoustilat. (Jokiasema Ky 2011).

Itse työskentelin Jokiasemalla ja siten myös Joensuu Caravanin vastaanotossa kesän 2009 ja 2010 ajan. Leirintäalue on pieni, mutta majoittujia oli molempina kesinä mukavasti. Karavaanarit olivat enimmäkseen rentoa ja positiivista väkeä, mutta he myös

huomauttivat, jos jokin asia ei toiminut niin kuin piti. Sauna, kemiallisen jätteen tyhjenysmahdollisuus ja läheiset kaupungin palvelut olivat karavaanareille tärkeitä, tai ainakin niitä tiedusteltiin eniten. Monet myös nauttivat kylmää juotavaa ja pientä purtavaa Jokiaseman aurinkoisella terassilla tai söivät aamulla herättyään puuroaamiaisen. Suurin osa matkailijoista viipyi yhden tai korkeintaan kaksi yötä caravan-alueella ja jatkoi sitten matkaansa. Poikkeuksen teki lappeenrantalainen iäkäs pariskunta, joka viipyi Joensuu Caravanilla toista kuukautta molempina kesinä. He käyttivät oleskelunsa aikana myös Jokiaseman kahvilapalveluja paljon. Todennäköisesti taas tänä kesänä sama pariskunta saapuu matkailuautollaan tutulle leirintäalueelle.

Kun verrataan Särkiselän leirintäaluetta Joensuun leirintäalueisiin, suurin ero on tietenkin sijainnissa. Se, että Särkiselän leirintäalue sijaitsee rauhallisella luonnonläheisellä paikalla, on monen matkailijan mieleen. Toisaalta taas Joensuun kaupungin läheiset palvelut houkuttelevat muun muassa kulttuurista ja ostosten teosta kiinnostuneita matkailijoita nimenomaan Joensuun leirintäalueille. Tietenkään autoilevalle tai mielellään pyöräilevälle matkailijalle viiden kilometrin matka Särkiselästä Outokummun keskustaan ei ole mikään este, mutta Outokummun kaupungin palvelutarjonta on huomattavasti Joensuuta suppeampi.

Leirintäalueiden tarjoamat palvelut eroavat siinä mielessä, että Linnunlahti Camping ei tarjoa kahvilapalveluja, kun taas Joensuu Caravan ja Särkiselkä tarjoavat. Sekä Joensuu Caravan että Särkiselkä myyvät kalastuslupia. Joensuu Caravan harjoittaa vuokraustointia, mutta siltä puuttuu oma uimaranta. Joensuu Caravanilla voi yöpyä vain matkailuajoneuvossa, kun taas Särkiselässä ja Linnunlahdella on lisäksi mahdollista yöpyä teltassa ja mökissä. Linnunlahden entiset mökit olivat Särkiselän mökkien kaltaisia, mutta kesäkuussa 2011 valmistuvat huoneistot ovat paljon suurempia ja paremmin varusteltuja kuin pienet hirsimökit. Totta kai mökkiyöpymisen hinnatkin nousevat Linnunlahdella.

Särkiselän leirintäalueen hinnasto on Outokummun kaupungin internetsivuilla puutteellinen. Kesällä 2011 kahden hengen mökin vuokra on 30 euroa vuorokaudelta ja 3–4 hengen mökin 40 euroa. Teltpaikan hinnaksi ilmoitetaan kahdeksan euroa vuorokaudelta sekä lisäksi henkilöhinnaksi yksi euro aikuiselta, 50 senttiä lapselta ja alle 3-

vuotias lapsi saa yöpyä ilmaiseksi. Matkailuvaunu- ja autopaikkojen hinnasto ei käy sivuilta ilmi. (Outokummun kaupunki 2011a.)

5 Kyselyn tulokset ja päätelmät

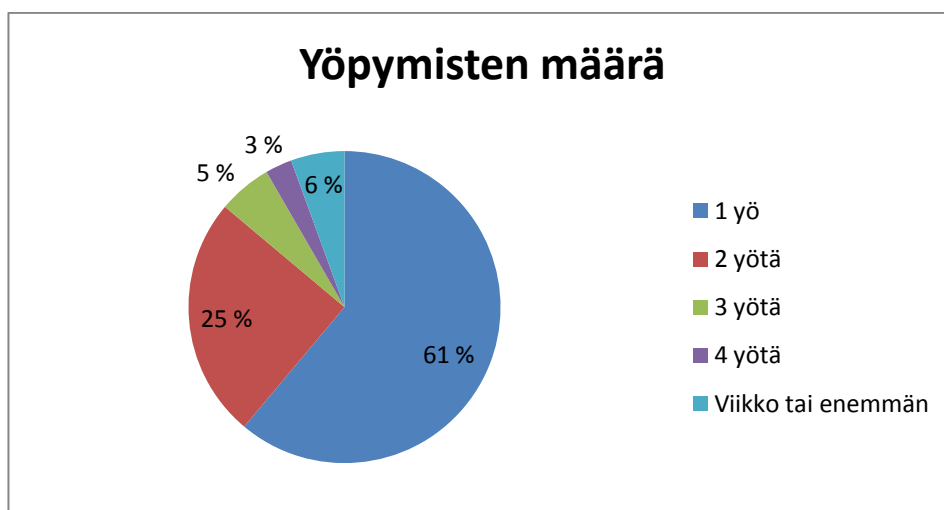
5.1 Kyselyn vastaukset

Särkiselän leirintäalueen kesän 2009 ja 2010 asiakkaille pidetty kysely onnistui yli odotusten. Varovainen tavoitteeni oli saada 20 vastausta, enintään puolet eli 25, mutta kuten jo aiemmin mainitsin, määräaikaan 20.4.2011 mennessä saapuikin 28 vastausta ja sen jälkeen vielä kahdeksan lisää. Näin ollen vastausprosentiksi saatiin 72. Voin siis olla tyytyväinen asiakkaiden aktiivisuuteen ja haluun olla mukana kehittämässä Särkiselän toimintaa.

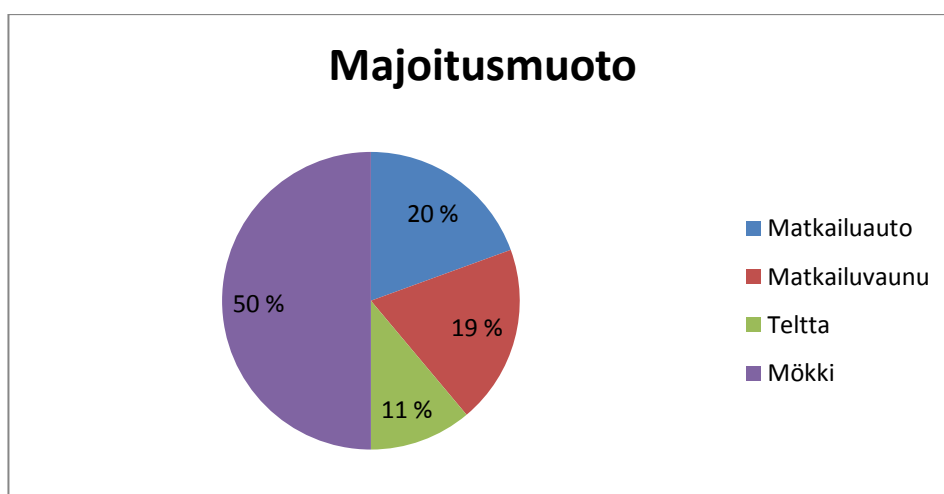
Kaikista 36:a vastauksesta käy ilmi, että naispuolisia vastaajia on 20 ja miespuolisia 15, yksi vastaaja ei ilmoittanut sukupuoltaan. Vastaajista 13 on syntynyt vuosina 1946–1955, kymmenen vuosina 1956–1965 sekä viisi vuosina 1966–1975 ja vuonna 1945 tai sitä aiemmin. Vastaajista 24 on työssä, yhdeksän eläkkeellä ja kolme työttömänä. Vastaajien lähtöalueet eli kotipaikkakunnat jakaantuivat laajalle. Seitsemän vastaajaa on kotoisin Vantaalta, kolme Helsingistä, kaksi Tampereelta, Turusta, Sastamalasta ja Iisalmesta sekä loput vastaajista Hangon ja Iin väliltä. Minulle entuudestaan vieraita paikkakuntia ovat Myrskylä, Rusko ja Harjavalta, joista tuli myös vastauksia. Harmikseni kaksi vastaajaa ei ollut huomannut kääntää kyselylomaketta, jolloin toisen sivun kysymykset jäivät heiltä kokonaan vastaamatta.

Suurin osa (24) kyselyyn vastanneista oli vierailut Särkiselän leirintäalueella viimeksi kesällä 2010. Valtaosa (22) oli yöpynyt Särkiselän leirintäalueella vain yhden yön, kuten kuviossa 2 on esitetty. Yhdeksän asiakasta oli yöpynyt kaksi yötä, kaksi asiakasta kolme yötä, yksi asiakas neljä yötä ja kaksi asiakasta viikon tai enemmän. Kuviosta 3 käy ilmi, että puolet vastaajista (18) oli yöpynyt Särkiselän leirintäalueella mökissä. Seitsemän vastaajaa oli yöpynyt matkailuautossa, samoin seitsemän vastaajaa oli yöpynyt matkailuvaunussa ja neljä teltassa. Kyselyyn vastanneista 18 oli ollut matkalla puo-

lison kanssa ja yhdeksän perheen kanssa. Vastaajista 11 oli tullut Särkiselän leirintäalueelle, koska he tapasivat samalla myös sukulaisia tai ystäviä ja samoin 11 vastaajalle leirintäalue oli jo entuudestaan tuttu. 14 vastaajalle leirintäalue oli matkan varrella. Yksi vastaaja mainitsi tulleen Särkiselän leirintäalueelle ottaakseen selvää, onko tilanne parantunut entisen pitkäaikaisen yrittäjän lopetettua toiminnan. 14 vastaajaa osasi tulla Särkiselän leirintäalueelle, koska seutu oli entuudestaan tuttu, yhdeksän vastaajaa turvautui karttaan ja kahdeksan tienvarsioasteisiin. Yksi vastaaja ilmoitti löytäneensä perille vahingossa.



Kuvio 2. Kyselyyn vastanneiden asiakkaiden yöpymisten määrä Särkiselän leirintäalueella kesällä 2009 ja 2010.



Kuvio 3. Kyselyyn vastanneiden asiakkaiden majoitusmuoto Särkiselän leirintäalueella kesällä 2009 ja 2010.

Väittämät osoittautuivat varsin toimiviksi mielipidemittareiksi, ja asiakkaiden vastaukset ovat jokseenkin yksimielisiä (ks. taulukko 2). Väittämän ”12. Tunsin itseni tervetul-

leeksi Särkiselän leirintäalueelle” kanssa oli 14 vastaajaa täysin samaa mieltä ja 16 jokseenkin samaa mieltä. Väittämän ”13. Saamani asiakaspalvelu (opastus) oli riittävää” kanssa täysin samaa mieltä oli 19 vastaajaa ja kymmenen vastaajaa oli jokseenkin samaa mieltä. Väittämä ”14. Saamani asiakaspalvelu (opastus) oli ystävällistä” sai 20 vastaajalta viitosen ja yhdeksältä nelosen. Väittämä ”15. Vastaanoton palvelut olivat kattavat” keräsi kahdeksalta vastaajalta viitosen, 13 vastaajalta nelosen ja kuudelta vastaajalta kolmosen. Väittämän ”16. WC- ja suihkutilat olivat siistit” kanssa täysin samaa mieltä oli seitsemän vastaajaa, jokseenkin samaa mieltä 14 vastaajaa ja ei samaa eikä eri mieltä väittämän kanssa oli kahdeksan vastaajaa. Väittämän ”17. WC- ja suihkutilat olivat rakenteellisesti hyvässä kunnossa” kanssa ei samaa eikä eri mieltä oli 12 vastaajaa ja jokseenkin eri mieltä oli kymmenen vastaajaa. Väittämä ”18. Särkiselän leirintäalue oli viihtyisä” keräsi yhdeksältä vastaajalta viitosen, 13 vastaajalta nelosen ja yhdeksältä vastaajalta kolmosen. Väittämän ”19. Särkiselän leirintäalueen hinta-laatu-suhde oli hyvä” kanssa täysin samaa mieltä oli yhdeksän vastaajaa, jokseenkin samaa mieltä oli 13 vastaajaa ja ei samaa eikä eri mieltä oli kymmenen vastaajaa. Väittämä ”20. Aion tulla Särkiselän leirintäalueelle uudelleen” sai 13 vastaajalta viitosen, 11 vastaajalta kolmosen ja kuudelta vastaajalta nollan. Viimeisen väittämän ”21. Jos Särkiselän leirintäalue olisi SF-Caravan ry:n jäsenalue, sinne olisi entistä helpompi tulla” kanssa ei samaa eikä eri mieltä oli kymmenen vastaajaa ja 14 vastaajaa ei osannut sanoa.

Taulukko 2. Kyselyn väittämien tulokset.

	5=täysin samaa mieltä	4=jokseenkin samaa mieltä	3=ei samaa eikä eri mieltä	2=jokseenkin eri mieltä	1=täysin eri mieltä	0=ei osaa sanoa
Tunsin itseni tervetulleeksi Särkiselän leirintäalueelle.	14	16	2	0	0	2
Saamani asiakaspalvelu (opastus) oli riittävää.	19	10	4	0	0	1
Saamani asiakaspalvelu (opastus) oli ystävällistä.	20	9	4	0	0	1
Vastaanoton palvelut olivat kattavat.	8	13	6	5	1	2

WC- ja suihkutilat olivat siistit.	7	12	8	6	3	0
WC- ja suihkutilat olivat rakenteellisesti hyvässä kunnossa.	4	5	12	10	3	2
Särkiselän leirintäalue oli viihtyisä.	9	13	9	1	1	1
Särkiselän leirintäalueen hinta-laatusuhde oli hyvä.	9	13	10	2	2	0
Aion tulla Särkiselän leirintäalueelle uudelleen.	13	3	11	1	2	6
Jos Särkiselän leirintäalue olisi SF-Caravan ry:n jäsenalue, sinne olisi entistä helpompi tulla.	3	4	10	3	2	14

Väittämien vastauksista käy selvästi ilmi, että asiakkaat ovat olleet yleisen mielipiteen mukaan tyytyväisiä asiakaspalveluun sekä leirintäalueen viihtyvyyteen ja hinta-laatusuhteeseen. Vastaanoton palvelut sekä WC- ja suihkutilojen siisteys ovat saaneet asiakailta eriäviä mielipiteitä. Sen sijaan WC- ja suihkutilojen rakenteellinen kunto ei ole tyydyttänyt suurinta osaa asiakkaista. Kuva 3 havainnollistaa huoltorakennuksen kuntoa ulkoapäin. Eniten vastaukset hajaantuivat kahden viimeisen väittämän osalta, joihin olikin hankalinta vastata.



Kuva 3. Särkiselän leirintäalueen huoltorakennuksen miesten puoli.
(Kuva: Laura Mustonen.)

Avoimet kysymykset kyselylomakkeen lopussa keräsivät arvokkaita asiakkaiden omin sanoin kirjoittamia vastauksia. Vain yksi vastaaja oli jättänyt ne kokonaan tyhjiksi ja toisaalta kuusi oli kirjoittanut enemmän, kuin mitä oli vastauksille varattuja tekstirivejä. 14 vastaajaa oli erityisen tyytyväisiä Särkiselän leirintäalueella kauniiseen luontoon, 13 vastaajaa mainitsi olevansa erityisen tyytyväinen alueen rauhallisuuteen ja kahdeksan vastaajaa ilmoitti olevansa erityisen tyytyväinen hyvään uimarantaan. Tyytyväisyyttä asiakkaiden keskuudessa tuottivat myös hyvä sijainti (4), sauna (4), ulkoilureitit (2), ystävällinen palvelu (2), kaupungin läheisyys (2) ja hyvä mökki (2).

Asiakkaiden antamat kehittämissuositukset liittyivät pääosin jo väittämässikin esille tulleet WC- ja suihkutilojen kunnostamiseen (20 vastausta). Keittiötilan kunnostusta kannatti neljä vastaajaa, samoin neljä vastaajaa ehdotti mökkien remontointia. Kolme vastaajaa kannatti leirintäalueen aukioloajan pidentämistä ainakin parilla viikolla ja kaksi vastaajaa ehdotti saunan ranta-alueen siistimistä. Ehdotuksia tuli laidasta laitaan: yksi vastaaja ideoi jäätelökioskia ja rantatuoleja uimarannalle, toinen vastaaja oli tyytymätön leirintäalueeseen kaikin puolin ja vuorostaan kolmas vastaaja vastusti ehdottomasti upean ja kauniin leirintäalueen lakkauttamista.

Kun asiakkailta kysyttiin, mitä palveluja/tekemistä he toivoisivat lisää Särkiselän leirintäalueelle, vastaukset jakaantuivat laajalle. Neljä vastaajaa oli sitä mieltä, että leirintäalueen rauhallisuus voi kärsiä, jos alueelle perustetaan lisää palveluja, joten he tyytyvät nykyiseen palvelutarjontaan. Peli- ja leikkialuetta lapsille ehdotti kolme vastaajaa. Ruokaravintolaa toivoi kaksi vastaajaa. Myös seuraavia ehdotettiin: vartiointi alueelle, kanoottivuokraus, minigolf, mökkien avainten palautuspaikka vastaanoton ollessa kiinni sekä paikallisten tuotteiden myyntiä ja infoa paikallisista palveluista.

Viimeinen kyselylomakkeen kohta oli ”vapaa sana”, jonne vastaaja sai kirjoittaa risut, ruusut ja terveisensä vapaasti. Useampi vastaaja korosti sitä, että pienellä panostuksella leirintäalue saataisiin kuntoon, suureen remonttiin ei ole tarvetta. Paljon Suomea kiertänyt asiakas mainitsi, että siisteydellä on suurempi merkitys kuin sillä, että paikat hohtavat uutuuttaan. Kaksi asiakasta otti vastauksissaan markkinoinnin esille, siihen täytyisi saada heidän mukaansa lisää näkyvyyttä. Selkeämpiä maastomerkkejä ja opasteita kaipasi luontopoluille kaksi vastaajaa. Kaksi vastaajaa oli havainnut, ettei roska-astioita ollut riittävästi, eikä niitä tyhjennetty tarpeeksi usein. Samoin kaksi vastaajaa ehdotti, että

vastaanotto ja majoitusalue voisivat olla lähempänä toisiaan. Kesällä 2009 Särkiselän leirintäalueella yöpynyt asiakas mainitsi, että oli leirintäalueelle saapuessaan aluksi luullut, että koko alue on suljettu tai lopetettu. Sinnikkyys kuitenkin palkittiin, ja lopulta vastaanotto osoittautui olevan auki. Kesällä 2010 Särkiselässä yöpynyt asiakas oli iloinut ilmaisista naisten ja miesten saunavuoroista. Yhden vastaajan mielestä uimaranta sopi hyvin etenkin lapsiperheille ja samoin yksi vastaaja kehui Outokummun kaivosvierailua mieleenpainuvaksi kokemukseksi. Yksi vastaaja puolestaan koki turvattomuutta, koska leirintäalueen portilla ei ollut mitään kontrollia.

5.2 Kyselyn vastauksista tehdyt päätelmät

Kyselyn vastauksien perusteella voin todeta, että tyypillinen Särkiselän leirintäalueen asiakas on 45–65-vuotias työssäkäyvä suomalainen, joka on matkalla puolisonsa kanssa. Pariskunta yöpyy mökissä yhden yön, tapaa vierailunsa aikana sukulaisia lähiseudulla ja saapuu taas seuraavana kesänä uudelleen. Valtaosa Särkiselällä majoittuvista asiakkaista yöpyy vain yhden yön, joten on syytä pohtia, kuinka asiakkaat saisi viipymään alueella kauemmin. Aiemmin olleessa 3.3 Leirintämatkailun tulevaisuuden näkymät Suomessa -luvussa kerrottiin, että leirintäalueet tarvitsevat mittavia investointeja laadun parantamiseksi ja mielikuvan kirkastamiseksi. Laadun parantaminen leirintäalueiden rakenteissa ja palveluissa on keskeinen kehittämiskohde ja ihmiset kaipaavat leirintäalueille myös enemmän tekemistä pelkän majoittumisen lisäksi. Särkiselän leirintäalueen kohdalla tilanne ei kuitenkaan ihan näin ole. Saniteettitilojen remontoinnille on selkeä tarve. Asiakkaiden mielestä hinta-laatu-suhde on tähän asti ollut kohdallaan, joten peruskorjausten myötä yöpymisten hintoja voi mielestäni maltillisesti korottaa. Osa kyselyyn vastanneista kaipasi lisää aktiviteetteja ja palveluita Särkiselän leirintäalueelle, osa taas pelkäsi rauhallisuuden kärsivän, jos alueelle perustetaan uusia palveluja. Asiakkaat ovat olleet yleisesti ottaen tyytyväisiä Särkiselän leirintäalueen toimintaan ja palveluihin WC- ja suihkutilojen huonoa kuntoa lukuun ottamatta. Modernia ja palvelutarjonnaltaan runsasta matkailukeskus-tyyppistä aluetta Särkiselästä ei ole tarkoituskaan muokata, vaan keskiöön nousevat perinteinen leirintäalue ja luonnonrauha. Särkiselän leirintäalueen valttikortit ovat kyselyn vastauksien mukaan kaunis luonto, rauhallisuus ja hyvä uimaranta, joka näkyy kuvassa 4. Nämä puitteet ovat pitkälti syy siihen, miksi asiakkaat tulevat Särkiselän leirintäalueelle yhä uudelleen. On siis ensiarvoisen tärkeää, että kau-

nis luonto, rauha ja siisti hiekkaranta säilyvät asiakkaiden ilona tulevaisuudessakin, ystävällistä ja asiakaslähtöistä asiakaspalvelua unohtamatta.



Kuva 4. Särkiselän leirintäalueen uimaranta. (Kuva: Laura Mustonen.)

Kyselyn tulokset eivät varmastikaan tulleet täytenä yllätyksenä Särkiselän leirintäalueen toimijoille. Mielestäni kysely oli kuitenkin tarpeellista tehdä, ja uskon kyselyn vastauksien vauhdittavan Särkiselän toiminnan kehittämistä. Varmasti vastausten joukossa on sellaisia toteutuskelpoisia kehittämis ehdotuksia, jotka eivät ole tulleet leirintäalueen toimijoiden mieleen. Monet ehdotukset ovat varsin pienellä vaivalla toteutettavia, kuten saunan ranta-alueen siistiminen ja hiekan lisääminen. Kaikki vastaajien antamat kehittämis ehdotukset ja toivomukset eivät käy toteen, mutta niistä saa kuitenkin hyviä suuntaviivoja leirintäalueen toiminnan tulevaisuuden suunnitteluun.

6 Sähköpostihaastattelu

Sain Jari Belovin vastaukset sähköpostihaastatteluun 7.5.2011. Lähetin osan kysymyksistä (ks. liite 2) myös Outokummun matkailutoimelle Belovin ehdotuksesta. Outokummun matkailutoimesta kysymyksiini vastasi myyntisihteeri Sanna Salomäki 10.5.2011. Belov (2011) kertoo hakeneensa Särkiselän leirintäalueen yrittäjän paikkaa keväällä 2010 kuullessaan, että hakijoita oli vähän. Haastattelun jälkeen hän tuli valituksi. Kesä 2010 oli Suomessa historiallisen lämmin ja aurinkoinen, ja Belov (2011)

mainitsee asiakkaita olleen Särkiselän leirintäalueella hyvin juhannuksesta heinäkuun loppuun. Belov (2011) myöntää leirintäalueen olevan vanhahko ja kaipaavan ehostusta, mutta Särkiselällä on vankka kanta-asiakaskunta. Salomäen (2011b) mukaan viime kesänä Särkiselän leirintäalueella majoitusvuorokausia oli noin 1500, keskimäärin majoitusvuorokausia on 1000 vuosittain. Särkiselän leirintäalueen tyypillinen asiakas on Belovin (2011) mukaan 50–60-vuotias kanta-asiakas ja Salomäen (2011b) mukaan lapsiperhe. Belovin (2011) mukaan myös nuoremman ikäpolven käynnit leirintäalueella ovat lisääntyneet. Asiakaspalautejärjestelmää kysyttäessä Belov (2011) mainitsee, että leirintäalueen keittiö- ja ruokailutilassa on jo useamman vuoden ajan ollut palautevihko, jonne asiakkaat ovat saaneet kirjoittaa risut ja ruusut. Kesän 2010 aikana tuli Belovin (2011) mukaan asiakkailta paljon kiitoksia ja palautetta lähinnä yhteistilojen kunnostuksen tarpeesta. Suurin osa asiakkaista tuntee leirintäalueen ja sen lähiympäristön entuudestaan, mutta ohikulkevat matkailijat löytävät alueelle sattumalta tienvarsiopasteiden avulla. Joukkoliikennettä leirintäalueen ja Outokummun keskustan välillä ei ole, mutta asfaltoitu autotie ja jalkakäytävä ovat kohtuullisen hyvässä kunnossa. (Belov 2011.)

Belovin (2011) mielestä yrityksen markkinointia olisi lisättävä, jotta asiakasmäärä kasvaisi. Belov (2011) kertoo markkinoineensa leirintäaluetta yrittäjyytensä aikana useissa eri kanavissa, mutta markkinoinnin päävastuu on ollut Outokummun matkailutoimella jo useiden vuosien ajan. Outokummun kaupungin internetsivut ovat olleet lähes ainut leirintäalueen markkinointiväylä. Koska toiminta leirintäalueella käynnistyy vasta toukokuun lopulla, on silloin liian myöhäistä saada Särkiselän leirintäalue mukaan alan julkaisuihin. (Belov 2011.) Salomäki (2011) mainitsee Särkiselkää markkinoitavan myös joissakin esitteissä, kyselyn vastauksien perusteella ainakin leirintäalueoppaassa. Särkiselän leirintäalueen pahimmaksi kilpailijaksi Salomäki (2011) mainitsee Outokummun alueen mökkiyrittäjät.

Särkiselän leirintäalueen kesä 2010 oli hieman voitollinen. Kaunisniemen kahvilan myynti toi tärkeän lisän majoitusvuorokausista kertyneisiin euroihin. (Belov 2011.) Belov (2011) mainitsee, että taloudellisuus on haastavaa ja ilman tukevia toimintoja yritystoiminta on tappiollista. Mitä Särkiselän leirintäalueella pitäisi yrittäjän näkökulmasta ensisijaisesti tehdä? Belovin (2011) mielestä rakenteiden sekä WC- ja suihkutilojen kunnostus on tärkeintä. Leirintäalueen tulevaisuutta pohtiessa Belov (2011) mainitsee, että Särkiselälle pitäisi tehdä kokonaisvaltainen kehittämissuunnitelma ja edetä sen

pohjalta. Leirintäalue on hieno, mutta maaston jyrkkä harjanne estää laajentumisen. Belov (2011) ehdottaa, että Särkiselän leirintäalueen voisi yhdistää osaksi Kolmikannan leirikeskusta siirtämällä olemassa olevat mökit sinne ja rakentamalla lisää ympärivuotista majoitusta. Mahdollisuuksia on Belovin (2011) mukaan paljon.

Vaikka leirintäalue remontoitaisiin ja saataisiin uuteen kukoistukseensa, suurin kysymysmerkki on se, kuka vastaa leirintäalueen toiminnasta tulevaisuudessa. Salomäki (2011b) mainitsee, että tarvittaisiin yrittäjä, joka sitoutuu leirintäalueeseen kokonaisvaltaisesti useammaksi vuodeksi ja jolla on halua markkinoida leirintäaluetta. Belov (2011) kertoo, että hän oli ryhtymässä alun perinkin leirintäalueen yrittäjäksi vain yhdeksi kesäksi, jolloin Outokummun matkailutoimella oli vuosi lisää aikaa etsiä yritykselle pysyvää toimijaa. Belovilla oli omasta takaa jo niin paljon työtä eri toimipaikoissaan, ettei hän lisää enää kaivannut. Belov halusi kuitenkin kokeilla yhden kesän ajan leirintäalueella toimimista. 12.5.2011 julkaistussa sanomalehti Karjalaisessa kerrottiin, että outokumpulainen yrittäjä Jari Belov on ostanut tanssipaviljonki Tulenliekin, joka sijaitsee noin 90 kilometrin päässä Joensuusta (Hätinen 2011, 10). Ei siis ihmeikään, että Belov on ollut kiireinen viime aikoina.

Mitkä sitten ovat avaimet yrittäjän sitouttamiseen Särkiselän leirintäalueeseen? Belov (2011) mainitsee, että on rakennettava hyvässä hengessä luottamuksellinen toimintamalli, jossa on tarkoin sovittu sekä yrittäjän että kaupungin vastuut alueen kehittämisessä. Kaupungin tulisi tukea leirintäalueen toimintaa taloudellisesti ainakin uuden yrittäjän alkuvuosina, esimerkiksi vuokrahelpotuksilla. Lisäksi on tärkeää, että yrittäjä elää liiketoiminnallaan ympärivuotisesti. (Belov 2011.) En tiedä, kuinka kauan Särkiselän leirintäalueella tapaamani kesän 2011 yrittäjät aikovat toimia leirintäalueella, mutta toivottavasti useamman vuoden. Olisi asiakkaiden ja koko leirintäalueen etu, jos yrittäjä ei vaihtuisi jatkuvasti. Toisaalta Outokummun kaupungin pitäisi tulla vastaan sen verran, että yrittäminen olisi kannattavaa.

7 Omat ehdotukseni Särkiselän leirintäalueen kehittämiseksi

Särkiselän leirintäalue sijaitsee ainutlaatuisella paikalla Outokummun harjualueella järvien ympäröimänä. Näköala mökeiltä ja caravan-paikoilta katsottuna on jylhä. Järvi- ja metsämaisemat yhdessä punaisten rakennusten kanssa edustavat palaa kauneinta Suomea. Kirkkaat järvivedet ja hienohiekkaiset uimarannat ovat vertaansa vailla. Leirintäaluetta ympäröivä luonto on siis kohdallaan, mutta jotakin on tehtävä, jotta alue heräisi uudelleen eloon.

Ensimmäinen silmiini pistänyt kehittämistä vaativa kohde oli leirintäalueen opastekyltit. En tarkoita virallisia pääteiden varsilla olevia opasteita, vaan itse tehtyjä alueella suunnistamista helpottavia kylttejä. Ne olivat osittain surkeassa kunnossa ja huonosti sijoiteltuja. Receptioniin opastava paperilappu oli käpertynyt niin, ettei siitä saanut selvää (kuva 5). Caravan- ja mökkialueelle opastava kyltti oli vuorostaan vinossa ja ihan maan tasalla. Uskon ja toivon, että uudet yrittäjät uudistavat kyltit ennen kesäsesongin alkamista. Näin välttyttäisiin myös asiakkaiden turhilta harhailuilta.



Kuva 5. Ränsistynyt opaskyltti. (Kuva: Laura Mustonen.)

Kuten olen jo moneen kertaan todennut, huoltorakennus kaipaisi kunnostusta. Mielestäni yhtä akuuttia remontointitarvetta ei ole muilla rakennuksilla. WC- ja suihkutilojen siisteys ja kunto ovat erittäin tärkeässä asemassa asiakkaiden arvioidessa leirintäalueen viihtyisyyttä ja kokonaisarvosanaa. Kukaan ei halua peseytyä huonokuntoisissa ja epäsiisteissä tiloissa varsinkaan, jos mukana on lapsia. Huoltorakennuksen siisteydestä pidettäisiin huolta niin, että joka päivä käydään useamman kerran tarkastuskäynnillä ja

tehdään välisiivous tarvittaessa. Päivän päätteeksi tai aikaisin aamulla suoritetaan kokonaisvaltainen siivous.

Pienillä asioilla voi olla yllättävänkin suuri merkitys. Roska-astioita kaivataan alueelle lisää ja niitä on myös tyhjennettävä säännöllisesti. Viihtyisyyttä saataisiin lisättyä kukaistutuksin, keittotilan uudelleen sisustamisella sekä levähdykseen ja evästauon pitoon tarkoitettujen pöytäryhmien sijoittelulla maastoon. Kaunisniemen kahvilassa olisi järkevää olla esillä infoa Outokummun kaupungin nähtävyyksistä, palveluista ja tapahtumista sekä välimatkoista myös muihin läheisiin kaupunkeihin. Outokummun kaupungin karttoja ja esitteitä tulisi olla vapaasti tarjolla. Voisi myös harkita, kannattaisiko kahvilassa myydä perinteisten kahvilatuotteiden lisäksi pientä syötävää, kuten salaattiannoksia, ranskanperunoita ja hampurilaisia. Niiden valmistaminen onnistuu pienissäkin tiloissa.

Särkiselän leirintäalueen markkinointia on ehdottomasti lisättävä. Lähtitulevaisuudessa toteutettavien kehittämishankkeiden yksi tavoite on markkinointisuunnitelman laatiminen. Ensin pitäisi uudistaa ja laajentaa Outokummun kaupungin kotisivuilla olevaa Särkiselkä Camping -esittelysivua. Tiedot ovat puutteelliset ja suppeat, muun muassa caravan-hinnasto ei käy nykyisiltä sivuilta ilmi. Sivuilla olevat kolme valokuvaa Särkiselän uimarannalta antavat hyvin yksipuolisen vaikutelman alueesta. Miksipä ei voisi olla valokuvaa leiriytyneistä karavaanareista, mökistä ja saunasta järven rannalla? Kyse on kuitenkin leirintäalueen markkinoinnista. Jatkossakin Särkiselän on syytä olla mukana leirintäalueoppaissa, sillä alan harrastajat tuntuvat käyttävän oppaita suhteellisen paljon leirintäalueen valinnassa. Särkiselän leirintäalue voisi hyödyntää yhteistyötä esimerkiksi Outokummun vetonaulan vanhan kaivoksen kanssa. Leirintäalueella yöpyjät voisivat saada esimerkiksi alennuksen kaivoskäynnistä ja samalla molemmat kohteet saisivat lisää näkyvyyttä.

Kenelle sitten markkinointi pitäisi pääasiassa kohdentaa? On mielestäni yllättävää, että Belovin ja Salomäen näkemykset Särkiselän leirintäalueen tyypillisestä asiakkaasta eroavat toisistaan. Keski-ikäen ylittäneellä pariskunnalla on jokseenkin erilaiset tarpeet kuin lapsiperheellä. Kaikille kaikkea -markkinointi ei yksinkertaisesti toimi, mutta ainakin vapaa-ajan aktiviteetteja voitaisiin suunnata sekä lapsille että aikuisille. Aikuisille voisi järjestää esimerkiksi melontaa, vaellusta, rantalentopalloa, mölkkyä ja petanqueta

ja lapsille vaikkapa krokettia, sulkapalloa, pihaleikkejä sekä kasvi- ja eläinbongausta. Tavoitteenahan on saada alueelle perustettua ainakin yhden ihmisen työllistävä ohjelmapalveluyritys, joten mahdollisuuksia on moneksi. Juhannus on suomalaisille rakas keskikesän juhla, ja Särkiselällähän voitaisiin järjestää juhannusjuhlat paitsi leirintäalueen asiakkaiden myös paikkakuntalaisten ja kesämökkiläisten iloksi. Juhlat voisivat sisältää elävää musiikkia, tanssia, makkaranpaistoa, juhannusjuomien ja jäätelön myyntiä sekä tietenkin juhannuskokon. Tapahtumat vetävät yleensä hyvin väkeä, ja oman kokemukseni mukaan ainakin Jokiaseman juhannusjuhlat ovat olleet vuodesta toiseen suuri menestys.

8 Luotettavuus ja eettisyys

Käytin opinnäytetyössäni vain luotettavia lähteitä, mistä kielii tutkimuskirjallisuus, eri näkökulmat ja oma huolellisuuteni. Merkitsin kaikki käyttämäni lähteet asiallisesti ja tunnollisesti lähdekritiikkiä unohtamatta. Käyttämieni kirjallisten lähteiden, etenkin tutkimuskirjallisuuden, luotettavuutta ei tarvinnut kyseenalaistaa. Kaikki opinnäytetyössäni käyttämät valokuvat ovat minun itse kuvaamiani.

Internetiin voi kuka tahansa tuottaa edullisesti tekstiä, taulukoita ja kuvioita, joten on oltava erityisen tarkkana, mitä lähteitä uskaltaa käyttää. Internet-lähteiden haastavuus on, ettei ole olemassa sääntöä siitä, mitä tietoja www-sivuilla on julkaistava. (Hiilamo 2002b.) Kiinnitin huomiota etenkin käyttämäni sivuston luojan ja julkaisijan tietoihin sekä siihen, milloin sivusto oli viimeksi päivitetty. Vertasin myös joidenkin internet-lähteiden tietoja kirjoihin. Terve järki oli kuitenkin tärkein lähdekritiikin väline.

Työn luotettavuus ei rajoitu pelkästään lähdemateriaalin valintaan, vaan luotettavuuden kriteereinä ovat kaikki kirjoittajan tekemät teot, valinnat ja ratkaisut. Näin ollen luotettavuuden arviointia tehdään koko ajan suhteessa teoriaan, analyysitapaan, tutkimusaineiston ryhmittelyyn, luokitteluun, tutkimiseen, tulkintaan ja johtopäätöksiin. (Vilka 2005, 159.)

Jokaiseen opinnäytetyöhön liittyy eettisiä kysymyksiä, niin myös omaani. Jo opinnäytetyön aiheen valinta itsessään on eettinen ratkaisu (Hirsjärvi ym. 2005, 26–27). En käyttänyt työssäni plagiointia, eli toisen ihmisen ajatusten tai ideoiden varastamista. Kun suoritin sähköpostihaastattelun ja kyselyn, minun oli kiinnitettävä huomiota muiden muassa anonyymiuden takaamiseen, luottamuksellisuuteen ja aineiston asianmukaiseen tallentamiseen. Taustaselvityksen tutkimushavainnot ja tulokset toin opinnäytetyössäni esiin rehellisesti ja kaunistelematta.

Lomakekyselyn osalta vastaajien anonyymiutta ei voitu täysin taata, koska kaikkien vastanneiden kesken arvottiin palkinto. Minun ja toimeksiantajani oli tiedettävä voittajan henkilöllisyys palkinnon toimittamista varten. Kyselyssä ei suoranaisesti kysytty asiakkaan nimeä eikä yhteystietoja, mutta jokaiseen postitettuun lomakkeeseen toimeksiantaja oli merkinnyt numerotunnisteen, jonka avulla saimme tietää, ketkä kaikki vastasivat kyselyyn. Itse koen, että tällainen menettely oli perusteltua ja se tuskin loukkasi ketään vastaajaa. Osa kyselyyn vastaajista kirjoitti vastauslomakkeeseen vapaaehtoisesti nimensä ja osoitteensa, koska he todennäköisesti ihmettelivät, kuinka muuten saisimme palkinnon voittajaan yhteyden. Sähköpostihaastattelun osalta ei myöskään ollut tarpeellista taata haastateltavan anonyymiutta, koska hän itse suostui esiintymään omalla nimellään. Samoin Outokummun matkailutoimen myyntisihteeri ja Särkiselän leirintäalueen uudet yrittäjät antoivat luvan nimiensä julkaisuun.

Lähetetyissä kyselylomakkeissa kerrottiin, että kaikkia asiakastietoja ja kyselyn vastauksia käsitellään täysin luottamuksellisesti ja niitä käytetään vain opinnäytetyön ja Särkiselän kehittämishankkeiden materiaalina. Tämä lupaus myös toteutui. Olin huolellinen käsitellessäni ja taulukoidessani kyselyn vastauksia. Pidin hallussani kyselyn vastauksia opinnäytetyöprosessini ajan ja valmistuttuani luovutin vastaukset toimeksiantajani käyttöön.

9 Pohdinta

Opinnäytetyöni valmistuttua luovutin toimeksiantajalleni oikeudet käyttää opinnäytetyötäni Särkiselän alueen kehittämishankkeiden aineistona. Tavoitteena on, että Sär-

kiselän alueelle tehdään vähintään kolmen vuoden kehittämissuunnitelma, jossa haarukoidaan mahdolliset investointitarpeet ja etsitään niille rahoituslähteet. Tarkoitus on tuottaa Kaunisniemen kesäkahvila sekä erä- ja luontokeskus niin, että saadaan syntymään ainakin yhden ihmisen työllistävä ohjelmapalveluyritys. Lisäksi laaditaan alueen markkinointisuunnitelma. (Moilanen 2011.)

Mielestäni suunnitelmat vaikuttavat varsin hyviltä ja realistisilta. Vielä on kuitenkin epävarmuustekijöitä etenkin rahoituksen osalta. Olisi enemmän kuin sääli, jos luonnonkaunis Särkiselän leirintäalue joutuisi lopettamaan toimintansa kokonaan. Leirintäalueella on paljon vakioasiakkaita, jotka yöpyvät alueella vuodesta toiseen. Rakennuksia remontoimalla, yrittäjän sitouttamisella sekä markkinointiin ja asiakkaiden viihtyvyyteen panostamalla alue saataisiin uuteen kukoistukseen ja sitä myötä myös asiakkaat viipymään entistä kauemmin.

Olen erityisen tyytyväinen opinnäytetyössäni kyselyn onnistumiseen. On kuitenkin asioita, jotka olisi voinut tehdä kyselylomakkeen osalta vieläkin paremmin. Ensimmäinen kysymys vastaajan syntymävuodesta olisi voinut olla ikäskaalojen sijaan avoin kysymys. Monet vastaajista olivat syntyneet ennen vuotta 1945, joten olisi ollut kiinnostavaa tietää vastaajien tarkka ikä. Muutenkin kymmenen vuoden välein olevat skaalat eivät kerro tarkkoja syntymävuosia, joten olisi ollut tarkoituksen mukaisempaa kysyä suoraan syntymävuotta kotipakkakunnan tavoin. Toiseksi olisi ollut tarpeellista kirjoittaa ensimmäisen sivun alareunaan ”Käännä”, koska kuten jo aiemmin mainitsin, kaksi vastaajaa ei ollut täyttänyt lomakkeen toista sivua. Kysymyksen ”9. Sain tietää Särkiselän leirintäalueesta” vastausvaihtoehdoissa olisi voinut olla kohta ”Tiesin leirintäalueen jo entuudestaan”, koska niin moni asiakas oli vastannut noin vastausvaihtoehtoon ”c) muualta, mistä?”. Jos tekisin kyselylomakkeen nyt, laittaisin kaikki vastausvaihtoehdot allekkain kysymyksen 10. tavoin enkä lainkaan rinnakkain. Näin lomake olisi ollut siistimmän näköinen, mutta toisaalta vähän pidempi. Olisin myös lähettänyt kyselylomakkeet vain kesällä 2010 Särkiselän leirintäalueella yöpyneille asiakkaille, koska he olivat aktiivisempia vastaajia, kuin kesän 2009 asiakkaat. Tämä on ihan ymmärrettävää, sillä onhan kesästä 2009 jo kulunut lähes kaksi vuotta aikaa. Olisi voinut myös harkita avointen kysymysten sijoittamista kyselyn alkuun, näin ollen olisi voinut tulla enemmän kattavia vastauksia. Kyselyyn vastaaja väsyä kyselyn edetessä ja energiaa ei välttämättä riittä tarpeeksi avointen vastausten miettimiseen ja kirjoittamiseen. Mielestäni kyselylo-

make oli kuitenkin toimiva ja selkeä eikä liian pitkä. Näin varmasti ajattelivat myös he 36 vastaajaa, jotka vaivautuivat vastauksensa minulle postittamaan.

Opinnäytetyöni myötä opin paljon uutta leirintäalueiden toiminnasta ja asiakaskunnasta. Minulle entuudestaan tuntematon Särkiselän leirintäalue ja Outokummun kaupunki tulivat opinnäytetyöprosessin aikana tutuiksi. Kysely auttoi sisäistämään leirintämatkailijoille tärkeitä asioita ja sähköpostihaastattelu yrittäjyyteen liittyviä haasteita. Tarjontaanalyysi antoi hyvän kuvan siitä, kuinka kilpailevat leirintämatkailuyritykset toimivat ja markkinoivat itseään. Särkiselän leirintäalue voi ottaa niiltä vaikutteita oman toimintansa kehittämiseen. Opinnäytetyön myötä opin myös laatimaan kyselylomakkeen ja ottamaan rohkeasti yhteyttä tuntemattomiin ihmisiin. Vaikka teinkin työni itsenäisesti, huomasin, kuinka monen eri ihmisen yhteistyöstä lopullinen opinnäytetyö muodostuu. Opettajat, haastateltavat, kyselyyn osallistuneet ja toimeksiantaja olivat kaikki mukana vaikuttamassa työhöni ja työni edistyminen oli kiinni myös heidän aikatauluistaan.

Toukokuussa toteuttamani vierailukäynti Särkiselän leirintäalueelle oli todella hyödyllinen ja palkitseva. Paitsi että tapasin sattumalta uudet yrittäjät, sain myös käyttökelpoista kuvamateriaalia ja kokonaiskäsityksen alueesta. Särkiselän leirintäalueelle ajaessani kiinnitin huomiota tienvarsiopasteisiin. Mielestäni Särkiselälle viitoittavia opasteita oli riittävästi, mutta osa niistä olisi voinut olla näkyvämmällä paikalla. Vaikka apunani oli navigaattori, olin vähällä ajaa ohi viimeisestä tienristeyksestä ennen Särkiselkää.

Vierailukäyntini jälkeen ymmärsin myös kyselyyn vastanneiden asiakkaiden kommentteja ja mielipiteitä uudesta näkökulmasta. Olin samaa mieltä asiakkaiden kanssa leirintäalueen luonnonläheisyydestä ja kauneudesta, hienohiekkaisesta uimarannasta ja rauhallisuudesta. Mielestäni ainakin ne kaksi kahden hengen mökkiä, joissa kävin sisällä, vaikuttivat hyväkuntoisilta. Mökkien sisä- ja ulkopinnat olivat silmämääräisesti siistit ja uusitun näköiset, samoin jääkaappi ja mikroaaltouuni. Kuistin lattialankut kaipaisivat vuorostaan pintakäsittelyä. Huoltorakennus näytti ulkoapäin laholta ja ränsistyneeltä ja voin hyvin kuvitella sen olevan huonokuntoinen myös sisältä. Ihmettelen, kun kaksi asiakasta kaipasi kyselyn vastauksissaan lapsille leikkipaikkaa, sillä sellainenhan alueelta jo löytyy, itse asiassa kaksin kappalein. Ensimmäinen leikkipaikka, jossa on hiekkalaatikko ja kaksi keinua (kuvassa 6), sijaitsee Kaunisniemen kahvilan ja vastaanoton pihalla. Toinen leikkipaikka, jossa on edellisten mainittujen lisäksi keinulauta, sijaitsee

sähköistettyjen caravan-paikkojen luona lähellä mökkejä. Jyrkän maaston vuoksi Särkiselän leirintäalue ei ole ihanteellinen lapsiperheille, mutta toisaalta kaksi hienohiekkaista uimarantaa varmasti houkuttelevat alueelle perheitä.



Kuva 6. Lasten leikkipaikka Kaunisniemen kahvilan pihalla.
(Kuva: Laura Mustonen.)

Koska käytin opinnäytetyössäni runsaasti internet-lähteitä, tärkeäksi luotettavuuden kriteeriksi nousi internetsivujen ajantasaisuus. Vaikka monella yrityksellä sivut olikin vastikään päivitetty, liian monella sivut oli päivitetty viime tai sitä edeltävänä vuonna. Kotisivujen päivittämättä jättäminen antaa huonon kuvan kyseisestä yrityksestä. Tuntuu kuin yritys ei välittäisi asiakkaistaan sen vertaa, että vaivautuisi päivittämään sivut ajan tasalle. Vanhentuneet sivut eivät palvele asiakasta ja ne antavat väärää tietoa. Mielenkiintoinen tapaus on Likolampi Camping, jonka alun perin valitsin tarjonta-analyysiin yhdeksi kilpailevaksi leirintäalueeksi. Maaliskuussa 2011 sivut vielä toimivat, mutta kokeillessani toukokuussa 2011 uudelleen, sivuja ei enää löytynytäkään. Herää kysymys, mitä Likolampi Campingille on tapahtunut. Leirintämatkailijan roolissa valitsisin mieluummin viereisen leirintäalueen, jonne majoittua, kuin että menisin katsomaan, onko Likolampi Camping mahdollisesti vielä toiminnassa. Jos kotisivut yritykselle hankitaan, on myös vastattava niiden päivittämisestä. Jos yrittäjä kokee, ettei itse osaa toteuttaa eikä ylläpitää asiakkaita houkuttelevaa sivustoa, internet-markkinoinnin voi helposti myös ulkoistaa. Näin on tehnyt muun muassa Jokiasema Ky. Uskon, että internetin mahdollisuudet muodostuvat koko ajan tärkeämmiksi leirintäalueille. Tämän hetkinen keski-ikä ylittänyt kanta-asiakaskunta ei ole tottunut internetin käyttöön, mutta tulevat sukupolvet ovat. Monella karavaanarilla on nyt ja tulevaisuudessa kannettava tietokone tai älypuhelin matkalla mukana painettujen oppaiden ja esitteiden sijaan. Näen siis internetin hyödyntämisen yhtenä tärkeimpänä kehittämiskohteena niin Särkiselällä kuin muillakin leirintäalueilla, jotka eivät vielä ole sitä omaksuneet.

Lähteet

- A-lehdet Oy. 2010. Suomi matkailuautojen tiheydessä Euroopan ykkönen. <http://www.tuulilasi.fi/artikkelit/suomi-matkailuautojen-tiheydessä-euroopan-ykkönen>. 19.4.2011.
- Asunta, T., Brännare-Sorsa, R., Kairamo, H. & Matero, S. 2003. Majoitus- ja matkailupalvelu. Porvoo: WSOY.
- Belov, J. 2011. Vuoden 2010 Särkiselän leirintäalueen yrittäjä. Sähköpostihaastattelusta ja kyselyn tuloksista. Laura.Mustonen@edu.pkamk.fi. 7.5.2011.
- Eniro Finland. 2011. Reittihaku. <http://kartat.eniro.fi/>. 12.5.2011.
- Grönroos, C. 2007. Service Management and Marketing. West Sussex: Wiley.
- Hiilamo, H. 2002a. Tutkivan toimittajan internetopas: Sähköpostihaastattelu. Jyväskylän yliopisto. <http://www.jyu.fi/viesti/verkkotuotanto/tutkiva/tti/toimittaja/muuta.htm#haastattelu>. 20.5.2011.
- Hiilamo, H. 2002b. Tutkivan toimittajan internetopas: Voiko nettisivujen tietoihin luottaa? Jyväskylän yliopisto. <http://www.jyu.fi/viesti/verkkotuotanto/tutkiva/tti/toimittaja/luotettavuus.htm>. 20.5.2011.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2010. Tutkimushaastattelu – Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2005. Tutki ja kirjoita. 11. painos. Helsinki: Tammi.
- Hätinen, J. 2011. Jari Belov Tulenliekin yrittäjäksi. Karjalainen 137 (129), 10.
- Jokiasema Ky. 2011. Caravan-alue ja vierasvenesatama. <http://www.jokiasema.fi/caravan.htm>. 3.4.2011.
- Kangastie, J. 2010. Lomailua karavaanareiden tapaan: Asiakastyytyväisyys leirintäalue SFC-Koivulehdossa. Theseus. <https://publications.theseus.fi/handle/10024/21392>. 10.2.2011.
- Karjalan lomakeskus Oy. 2009. <http://www.karjalan-lomakeskus.fi/>. 17.3.2011.
- Karvion lomakeskus Oy. 2011a. Majoitus: lomamökit. <http://www.karvionlomakeskus.fi/pages/majoitus/lomamF6kit.php>. 16.3.2011.
- Karvion lomakeskus Oy. 2011b. Majoitus: leirintämökit. <http://www.karvionlomakeskus.fi/pages/majoitus/leirintE4mF6kit.php>. 16.3.2011.
- Karvion lomakeskus Oy. 2011c. Majoitus: caravanpaikat. <http://www.karvionlomakeskus.fi/pages/majoitus/caravanpaikat.php>. 16.3.2011.
- Karvion lomakeskus Oy. 2011d. Kahvila- ja ravintolapalvelut. <http://www.karvionlomakeskus.fi/pages/kahvila--ja-ravintolapalvelut.php>. 16.3.2011.
- Karvion lomakeskus Oy. 2011e. Aktiviteetit. <http://www.karvionlomakeskus.fi/pages/aktiviteetit.php>. 16.3.2011.
- Komppula, R. & Boxberg, M. 2002. Matkailuyrityksen tuotekehitys. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- Korkeamäki, A., Lindström, P., Ryhänen, T., Saukkonen, M. & Selinheimo, R. 2002. Asiakasmarkkinointi. Porvoo: WSOY.
- Linnunlahti Camping Oy. 2011. Majoitus. <http://www.linnunlahti.fi/FI/index.php/majoitus>. 3.4.2011.
- Matkailun teemaryhmä/Maaseutupolitiikan yhteistyöryhmä YTR. 2010. Leirintäala uskoo tulevaisuuteen. Maaseutu & matkailu 15 (4), 18–20.
- Moilanen, U.-R. Outokummun kaupungin matkailun kehittämisspällikkö. 2011. Tutkimussuunnitelma. Laura.Mustonen@edu.pkamk.fi. 2.3.2011.
- Mäki, H. 2011. Kotimaan leirintäaluetutkimus 2009. TourNet. <http://www.matkareitti.fi>

- /tutkimukset-kyselyt/kotimaan-leirintaaluetutkimus-20/. 10.2.2011.
- Ogs ry. 2010. Ogs ry/Kurssit/Kilpailut. <http://www.ogs.fi/>. 13.5.2011.
- Oikeusministeriö. 2011. Ulkoilulaki 13.7.1973/606. Helsinki: Edita Publishing Oy. [http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1973/19730606?search\[type\]=pika&search\[pika\]=leirint%C3%A4alue](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1973/19730606?search[type]=pika&search[pika]=leirint%C3%A4alue). 7.3.2011.
- Oske: Matkailun ja elämystuotannon klusteriohjelma. 2008. Matkailun sosiaalisen median ABC. <http://www.matkailumarkkinointi.info/>. 9.5.2011.
- Outokummun kaupunki. 2011a. Särkiselkä camping. Outokummun kaupunki. <http://www.outokummunkaupunki.fi/Resource.phx/sivut/sivut-outokumpu/matkailu/matkailupalvelut/sarkiselka.htx>. 7.4.2011.
- Outokummun kaupunki. 2011b. Perustiedot. <http://www.outokummunkaupunki.fi/Resource.phx/sivut/sivut-outokumpu/kunta/index.htx>. 14.3.2011.
- Outokummun kaupunki. 2011c. Historia. <http://www.outokummunkaupunki.fi/Resource.phx/sivut/sivut-outokumpu/kunta/historiaa.htx>. 14.3.2011.
- Outokummun kaupunki. 2011d. Erä- ja luontokeskus. <http://www.outokummunkaupunki.fi/Resource.phx/sivut/sivut-outokumpu/matkailu/matkailupalvelut/erakeskus.htx>. 14.3.2011.
- Outokummun kaupunki. 2011e. Majoitus. <http://www.outokummunkaupunki.fi/Resource.phx/sivut/sivut-outokumpu/matkailu/matkailupalvelut/majoitus.htx>. 1.4.2011.
- Outokummun kaupunki. 2011f. Ruokapaikkoja, kahviloita, pubeja. <http://www.outokummunkaupunki.fi/Resource.phx/sivut/sivut-outokumpu/matkailu/matkailupalvelut/ruokapaikat.htx>. 30.5.2011.
- Paalasmaa Camping Ky. 2011a. Etusivu. <http://www.paalasmaancamping.fi/index.php?pinc=1>. 4.5.2011.
- Paalasmaa Camping Ky. 2011b. Palvelut. <http://www.paalasmaancamping.fi/index.php?pinc=2>. 4.5.2011.
- Pohjois-Karjalan karttapalvelu. 2011. Pohjois-Karjalan palvelukartasto. <http://pk-kartat.jns.fi/map.php>. 11.5.2011.
- Rautiainen, M. & Siiskonen, M. 2006. Majoitustoiminta ja palveluosaaminen. Helsinki: Restamark.
- Rättyä, P. 2011. Suuri leirintäkysely Lahden Caravan-messuilla: Siisteys on tärkeintä. Caravan 45 (1), 60–67.
- Salomäki, S. 2011a. Myyntisihteeri, Outokummun matkailutoimi. Kaivosmuseon vuotuinen kävijämäärä. Laura.Mustonen@edu.pkamk.fi. 12.5.2011.
- Salomäki, S. 2011b. Myyntisihteeri, Outokummun matkailutoimi. Kysymyksiä Särkiselän leirintäalueesta. Laura.Mustonen@edu.pkamk.fi. 10.5.2011.
- SF-Caravan ry. 2011a. SF-Caravan ry. <http://www.karavaanarit.fi/sf-caravan-ry/>. 7.3.2011.
- SF-Caravan ry. 2011b. SF-Caravan ry-esittely 2011. <http://www.karavaanarit.fi/@Bin/77231322/SF-Caravan+ry++esittely+2011.pdf>. 31.5.2011.
- SF-Caravan ry. 2011c. SFC-alueet. <http://www.karavaanarit.fi/leirintamatkailu/leirinta-suomessa/sfc-alueet/>. 7.3.2011.
- SF-Caravan ry. 2011d. Jäsenyys. <http://www.karavaanarit.fi/jasenyys/>. 7.3.2011.
- SF-Caravan ry. 2011e. Jäsenkeskustelu. <https://karavaanarit.fi/directo.fi/jasensivut/jasenpalvelut/jasenkeskustelu/>. 4.4.2011.
- Suomi24 Oy. 2011. Leirintäalueet. <http://keskustelu.suomi24.fi/debate/5630>. 30.5.2011.
- Tarssanen, S. 2009. Elämystuottajan käsikirja. Rovaniemi: Rovaniemen yliopistopaino.
- Tarssanen, S. & Kylänen, M. 2005. Elämyskolmio. <http://www.leofinland.fi/index.php?name=Content&nodeIDX=3615>. 19.5.2011.
- Tilastokeskus. 2010. Liitetaulukko 12. Yöpymiset majoitusmuodoittain kotimaan va-

- paa-ajanmatkoilla maksullisessa majoituksessa vuonna 2009. Helsinki: Tilastokeskus. http://www.stat.fi/til/smat/2009/smat_2009_2010-07-02_tau_014_fi.html. 11.4.2011.
- Tripadvisor. 2011a. Camping. http://www.tripadvisor.com/Search?q=camping&sub-search=Search&geo=&where=nav&returnTo=__2F__. 30.5.2011.
- Tripadvisor. 2011b. Nallikari Camping. http://www.tripadvisor.com/Hotel_Review-g189929-d284395-Reviews-Nallikari_Camping-Oulu.html. 10.5.2011.
- Tripadvisor. 2011c. Juva Camping. http://www.tripadvisor.com/Hotel_Review-g798815-d1212911-Reviews-Juva_Camping-Juva_The_Lakelands_Eastern_Fin-land.html. 10.5.2011.
- Tripadvisor. 2011d. Yyteri Camping. http://www.tripadvisor.com/Hotel_Review-g189945-d265454-Reviews-Yyteri_Camping-Pori_Western_Finland.html. 10.5.2011.
- Turisti. 2007. Majoitusliikkeiden luokitus. Helsinki: Edita Publishing Oy. <http://www.turisti.fi/majoitus/luokitus.html#leirinta>. 20.1.2011.
- Vilkkä, H. 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Tammi.
- Vilkkä, H. 2007. Tutki ja mittaa. Helsinki: Tammi.
- Ympäristöministeriö. 2003. Suomen leirintämatkailun nykytila ja kehittämisnäkymät. Helsinki: MEK. <http://www.mek.fi/W5/mekfi/index.nsf/%28Pages%29/Leirint%C3%A4matkailu>. 23.2.2011.

Asiakastutkimus Outokummun Särkiselän leirintäalueen asiakkaita

Tervehdys! Nyt Sinulla on ainutlaatuinen tilaisuus vaikuttaa Särkiselän leirintäalueen kehittämiseen vastaamalla tähän kyselyyn. Vastaajien kesken arvomme yhden ilmaisen perhelipun (2 aikuista + 2-4 lasta) Outokummun vanhaan kaivokseen (arvo n. 30 €). Voittajalle ilmoitamme henkilökohtaisesti. Tämä kysely on tarkoitettu kesällä 2009/2010 Särkiselän leirintäalueella yöpyneille asiakkaille. Kyselyn toteuttaa Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulun matkailualan opiskelija Laura Mustonen yhdessä Outokummun kaupungin kanssa. Toivottavasti Sinulla on hetki aikaa vastata, mielipiteesi on meille tärkeä. Lähetä täydennetyt lomakkeet oheisessa palautuskuoressa meille takaisin 20.4.2011 mennessä, postimaksu on valmiiksi maksettu. Kiitos ajastasi!

Taustatiedot. (Ympyröi sopivin vastausvaihtoehto.)

1. Sukupuoli a) nainen b) mies

2. Syntymävuosi a) 1945 tai sitä aiemmin b) 1946–1955 c) 1956–1965
 d) 1966–1975 e) 1976–1985 f) 1986–1995

3. Olen a) työssä b) työtön c) opiskelija d) eläkeläinen
 e) muu, mikä? _____

4. Kotipaikkakunta _____

Särkiselän leirintäalueella oleskelu. (Ympyröi sopivin vastausvaihtoehto.)

5. Yövyin Särkiselän leirintäalueella viimeksi a) kesällä 2009 b) kesällä 2010

6. Viivyin tällöin Särkiselän leirintäalueella a) 1 yön b) 2 yötä
 c) 3 yötä d) 4 yötä e) 5 yötä f) 6 yötä g) viikon tai enemmän

7. Yövyin tällöin Särkiselän leirintäalueella a) matkailuautossa
 b) matkailuvaunussa c) teltassa d) mökissä

8. Olin tällöin matkalla **a)** yksin **b)** puolison kanssa
 c) perheen kanssa **d)** sukulaisen/ystävän kanssa
e) muun kanssa, kenen? _____

Särkiselän leirintäalueen saavutettavuus ja paikan valintaan vaikuttaneet tekijät.
(Ympyröi yksi tai useampi sopiva vastausvaihtoehto.)

9. Sain tietää Särkiselän leirintäalueesta **a)** sukulaiselta/ystävältä
- b)** Internetistä **c)** muualta, mistä? _____
- d)** en mistään, koska tuloni ei ollut suunniteltua
10. Tulin asiakkaaksi Särkiselän leirintäalueelle kesällä 2009/2010, koska
- a)** tulin tapaamaan samalla sukulaisia/ystäviä paikkakunnalle/lähiseudulle
- b)** en ollut aiemmin vieraillut kyseisellä leirintäalueella ja halusin tutustua
- c)** leirintäalue oli jo entuudestaan tuttu
- d)** leirintäalue oli matkan varrella
- e)** muu syy, mikä? _____
11. Löysin perille Särkiselän leirintäalueelle **a)** tienvarsiopasteiden avulla
- b)** kartan avulla **c)** navigaattorin avulla **d)** tunsin seudun jo entuudestaan
- e)** muuten, miten? _____

Särkiselän leirintäalueen palvelut ja viihtyvyys.

(Ympyröi vastauksesi 5–0 väliltä niin, että 5=täysin samaa mieltä, 4=jokseenkin samaa mieltä, 3=ei samaa eikä eri mieltä, 2=jokseenkin eri mieltä, 1=täysin eri mieltä ja 0=ei osaa sanoa.)

- | | | | | | | | |
|-----|--|---|---|---|---|---|---|
| 12. | <u>Tunsin itseni tervetulleeksi Särkiselän leirintäalueelle.</u> | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 13. | <u>Saamani asiakaspalvelu (opastus) oli riittävää.</u> | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 14. | <u>Saamani asiakaspalvelu (opastus) oli ystävällistä.</u> | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 15. | <u>Vastaanoton palvelut olivat kattavat.</u> | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |

16. WC- ja suihkutilat olivat siistit. **5 4 3 2 1 0**
17. WC- ja suihkutilat olivat rakenteellisesti hyvässä kunnossa. **5 4 3 2 1 0**
18. Särkiselän leirintäalue oli viihtyisä. **5 4 3 2 1 0**
19. Särkiselän leirintäalueen hinta-laatu-suhde oli hyvä. **5 4 3 2 1 0**
20. Aion tulla Särkiselän leirintäalueelle uudelleen. **5 4 3 2 1 0**
21. Jos Särkiselän leirintäalue olisi SF-Caravan ry:n jäsenalue,
sinne olisi entistä helpompi tulla. **5 4 3 2 1 0**

Avoimet kysymykset Särkiselän leirintäalueesta.

22. Mihin olit erityisen tyytyväinen Särkiselän leirintäalueella?

23. Mitä kehittämissuhteita Sinulla on Särkiselän leirintäalueeseen liittyen?

24. Mitä palveluja/tekemistä toivoisit lisää Särkiselän alueelle?

Vapaa sana.

Kiitos vastauksistasi! Asiakastiedot on kerätty vuoden 2009 ja 2010 Särkiselän leirintäalueen asiakaskorteista. Kaikkia asiakastietoja ja kyselyn vastauksia käsitellään täysin luottamuksellisesti ja niitä käytetään vain opinnäytetyön ja Särkiselän kehittämishankkeiden materiaalina. Aurinkoista kesän 2011 odotusta ☺

Ystävällisin terveisin

Laura Mustonen
Matkailualan opiskelija
Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulu
p. 050 328 5814
laura.mustonen@edu.pkamk.fi

Tarja Kupiainen
Opinnäytetyön ohjaaja, yliopettaja
Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulu
p. 050 520 9749
tarja.kupiainen@pkamk.fi

Ulla-Riitta Moilanen
Opinnäytetyön toimeksiantaja, matkailun kehittämispäällikkö
Outokummun kaupunki
p. 044 7559 371
ulla-riitta.moilanen@outokummunkaupunki.fi

Sähköpostihaastattelu Särkiselän leirintäalueen yrittäjälle

Tarkoitukseni oli haastatella Särkiselän leirintäalueen kesän 2010 yrittäjää Jari Belovta kasvotusten ennen pääsiäistä, mutta Belovin työmatkan vuoksi haastattelu jouduttiin perumaan. Uuden haastattelun ajankohta olisi venynyt sen verran pitkälle, että oli järkevintä vaihtaa teemahaastattelu sähköpostihaastatteluksi. Lähetin Beloville sähköpostitse samat kysymykset, jotka olisin kysynyt häneltä haastattelussakin. Belovin vastauksia tukevat ja täydentävät kysymykset (3, 5, 7, 8, 9, 12, 13 ja 15) lähetin Outokummun matkailutoimelle. Kysymyksiin vastasi parhaansa mukaan myyntisihteeri Sanna Salomäki. Sähköpostihaastattelun kysymykset ovat seuraavassa.

1. Kuinka päädyitte Särkiselän leirintäalueen yrittäjäksi?
2. Kuinka mielestänne leirintäalue pyöri yrittäjyytenne aikana?
3. Paljonko leirintäalueella käy asiakkaita vuosittain?
4. Lyökö leirintäaluebisnes leiville? Kertokaa halutessanne joitakin yrityksen tunnuslukuja.
5. Kuinka asiakkaat löytävät leirintäalueelle pääasiassa?
6. Millaiset kulkuyhteydet ovat Särkiselän leirintäalueen ja Outokummun kaupungin välillä?
7. Millainen on Särkiselän leirintäalueen tyypillinen asiakas?
8. Miten/missä yritystä markkinoidaan?
9. Kuka/mikä on Särkiselän leirintäalueen pahin kilpailija? Miksi?
10. Millaisia kehittämistarpeita näette ajankohtaisina leirintäalueella?
11. Kerätäänkö asiakaspalautetta säännöllisesti ja järjestelmällisesti?
12. Millaisena näette leirintäalueen tulevaisuuden?
13. Onko kenties suunniteltu, että Särkiselän leirintäalueesta tulisi SFC-jäsenalue?
14. Mitkä ovat tärkeimmät syyt siihen, että toimitte leirintäalueen yrittäjänä vain yhden kesän?
15. Kuinka mielestänne leirintäalueen yrittäjä saataisiin sitoutettua paremmin yritykseen?